Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS

ET DE GESTION

2011-2012

www.cdpdj.qc.ca

Rapport préparé sur la base des documents et rapports soumis par les directions de la Commission.

Dans ce document, le masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte. De plus, les expressions suivantes seront inscrites au long lors de leur première apparition pour ensuite apparaître sous forme d'acronyme ou d'abréviation : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Commission), Charte des droits et libertés de la personne (Charte), Tribunal des droits de la personne (TDP), Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

Coordination et rédaction
Stéphanie Moreau

Graphisme
Marie-Denise Douyon

Soutien technique
Marwa Mohamed

Crédits photo
123rf.com
canstock.com
shutterstock.com

Imprimerie
Imprimerie Lebonfon

Ce rapport est accessible dans le site Web de la Commission
des droits de la personne et des droits de la jeunesse
www.cdpdj.qc.ca

Ce document est imprimé sur du papier Rolland Enviro100

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2012
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-65903-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-65904-4 (version PDF)
Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

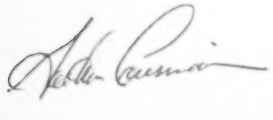
Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport d'activités et de gestion* de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Ce rapport porte sur les activités et les recommandations de la Commission tant en matière de promotion et de respect des droits de la personne qu'en matière de protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que de promotion et de respect de ses droits. Il rend compte également de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité dans des organismes publics et de l'information concernant les programmes d'obligation contractuelle. De plus, il fournit les données nécessaires à l'évaluation de la gestion des affaires de la Commission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.



Le président,
Gaétan Cousineau

Montréal, le 26 septembre 2012

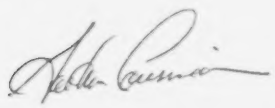
DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION DE LA COMMISSION

Les renseignements contenus dans le présent rapport relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données qu'il contient.

Les données du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

- décrivent fidèlement sa mission, sa vision, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent des objectifs à atteindre et les résultats obtenus;
- reflètent les activités réalisées et les recommandations (art. 73 de la Charte);
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.



Le président,
Gaétan Cousineau

Montréal, le 26 septembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT 10

FAITS SAILLANTS 2011-2012 11

LE PRIX DROITS ET LIBERTÉS 12

PARTIE I

LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION 13

LE CADRE LÉGISLATIF 13

La loi constituante de la Commission 13

L'évolution du cadre législatif en 2011-2012 13

La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents 13

La mission 14

La vision 14

Les valeurs organisationnelles 14

La composition de la Commission 15

Les travaux des membres 15

Le comité des plaintes 16

L'exercice de la discrétion de saisir le Tribunal des droits de la personne en vertu de l'article 84 de la Charte 16

Le comité des enquêtes (jeunesse) 17

LE CADRE ADMINISTRATIF 17

La direction et l'administration 17

Les exigences législatives et gouvernementales 17

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 17

La diffusion de l'information 18

LES RESSOURCES DE LA COMMISSION 18

L'organigramme administratif au 31 mars 2012 18

Les ressources humaines 19

Le perfectionnement des ressources humaines 21

Le programme d'accès à l'égalité de la Commission 21

Les ressources financières de la Commission 22

Le budget de la Commission 22

Les dépenses 22

Les immobilisations 23

Les ressources informationnelles 23

PARTIE II

LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION 25

La déclaration de services aux citoyennes et citoyens 25

La planification stratégique de la Commission 25

La reddition de compte 2011-2012 de la planification stratégique 2010-2014 25

PARTIE III

LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS 43

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE DÉFENSE DES DROITS 43

Les demandes reçues 43

Les enquêtes menées en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne 44

Le mandat de la Commission 44

L'évaluation des demandes 44

Les dossiers d'enquête ouverts 44

La nature des dossiers d'enquête 45

Le secteur du travail 47

L'équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des aînés 48

Les dossiers traités et fermés en 2011-2012 48

Les délais de traitement 49

La médiation 52

La médiation : des histoires à succès 52

Les règlements obtenus 53

L'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION ET DE PROTECTION DES DROITS DE LA JEUNESSE 54

Les recommandations et suivis du comité des enquêtes 57

Des exemples de dossiers traités 57

L'action judiciaire 58

Les activités d'éducation et de coopération 58

Les activités de recherche 59

Le suivi du rapport sur la mise en œuvre de la LPJ (article 156.1 de la LPJ) 59

L'adoption des amendements à la LSJPA (projet de loi C-10) 59

L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION 60

La représentation judiciaire 60

Les actions et les procédures 60

Les règlements à l'amiable 60

Les jugements obtenus 61

Les jugements qui ont marqué l'activité judiciaire en 2011-2012 62

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 68

La mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics 68

L'état de situation des activités pour les organismes publics 68

Les activités de promotion et de formation 70

L'information en ligne 70

Le programme d'obligation contractuelle 71

Le programme d'accès à l'égalité de Gaz Métro 71

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable 71

Les demandes reçues 71

La répartition des demandes par motifs de discrimination 72

Le nombre de dossiers traités en 2011-2012 72

Les collaborations du service-conseil 72

Un guide d'aide à la décision en élaboration 73

Un rôle d'éducation et de prévention 73

Le service-conseil : des histoires de cas 73

LES TRAVAUX DE RECHERCHE 74

L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux 74

Le rôle consultatif de la Commission 75

Les demandes provenant de l'extérieur 75

Les demandes provenant de l'interne 75

Les avis et études 76

L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial 76

Mesurer la discrimination à l'embauche subie par les minorités racisées : résultats d'un *testing* mené dans le Grand Montréal 77

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION DES DROITS 79

Les activités d'éducation et de communication 79

Les séances de formation et d'information 79

L'intervention auprès des populations les plus vulnérables 80

Les relations avec les médias 81

Les publications 82

La diffusion des documents 82

Le site Web de la Commission 82

La coopération avec les organismes nationaux et internationaux 83

La coopération pancanadienne 83

La mission de coopération bilatérale avec le Défenseur des droits 84

L'accueil de délégations étrangères 85

PARTIE IV
LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION 87

ANNEXE I
La reddition de compte 2011-2012
Plan d'action de développement durable 2009-2013 101

ANNEXE II
Le plan d'action gouvernemental pour favoriser la participation de tous
à l'essor du Québec 2008-2013 : La diversité, une valeur ajouée, activités 2011-2012 107

ANNEXE III
Les dossiers sur lesquels a porté l'activité
judiciaire de la Commission en 2011-2012 119

ANNEXE IV
Lexique thématique 133

LISTE DES TABLEAUX

PARTIE I – LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION

Le cadre législatif

Tableau 1 Tableau comparatif des mesures de redressement 16
Tableau 2 Décisions – Article 84 16

Le cadre administratif

Tableau 3 Effectif régulier autorisé 19
Tableau 4 Effectif régulier en place au 31 mars 2012 19
Tableau 5 Variation de l'effectif 20
Tableau 6 Prévisions de départ à la retraite pour les trois prochaines années 20
Tableau 7 Répartition de l'effectif en place au 31 mars 2012 par groupe d'âge 20
Tableau 8 Répartition des dépenses destinées à la formation et au développement du personnel 21
Tableau 9 Recensement de l'effectif au 31 mars 2012 selon les groupes visés du programme d'accès à l'égalité en emploi 21

Les ressources financières de la Commission

Tableau 10 Évolution des crédits (en milliers de dollars) 22
Tableau 11 Évolution des dépenses (en milliers de dollars) 23
Tableau 12 Immobilisations (en milliers de dollars) 23
Tableau 13 Débours planifiés et réels pour les ressources informationnelles 24
Tableau 14 Projets menés par les ressources informationnelles 24

PARTIE III – LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS

L'action de la Commission en matière de protection et de défense des droits

Tableau 15 Répartition des demandes d'information à l'accueil 43
Tableau 16 Évolution des demandes d'enquête 44
Tableau 17 Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination 45

Tableau 18 Dossiers ouverts selon les motifs de discrimination les plus souvent invoqués en 2011-2012 46
Tableau 19 Dossiers ouverts en vertu de la Charte Répartition selon le secteur d'activité du mis en cause 46
Tableau 20 Répartition de l'ensemble des dossiers ouverts selon le sous-secteur d'activité et le motif de discrimination 47
Tableau 21 Dossiers actifs au 31 mars 2012 48
Tableau 22 Conclusion des dossiers traités 49
Tableau 23 Délai moyen de traitement en jours, avec judiciarisation 49
Tableau 24 Délai moyen de traitement en jours, sans judiciarisation 50
Tableau 25 Délai moyen de traitement en fonction du motif de plainte 50
Tableau 26 Délai moyen de traitement selon l'étape du processus 51
Tableau 27 Dossiers d'enquête par catégorie 51
Tableau 28 Évolution des dossiers traités en médiation 52
Tableau 29 Dossiers fermés après règlement 53

L'activité de la Commission en matière de promotion et de protection des droits de la jeunesse

Tableau 30 Demandes d'intervention liées au mandat jeunesse 54
Tableau 31 Dossiers actifs au 31 mars 2012 54
Tableau 32 Objets des dossiers ouverts 55
Tableau 33 Requérants 56
Tableau 34 Motifs de fermeture des dossiers 56
Tableau 35 Délai moyen en jours pour le traitement et la fermeture des dossiers (par étape) 57

L'activité judiciaire de la Commission

Tableau 36 Jugements obtenus 61

L'action de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi

Tableau 37 État de situation au 31 mars 2012 69
Tableau 38 Provenance des demandes en 2011-2012 71
Tableau 39 Répartition des demandes selon le ou les motifs invoqués 72
Tableau 40 Demandes traitées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012 72

Les travaux de recherche

Tableau 41 Provenance des demandes extérieures 75

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Membres de l'Assemblée nationale,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport d'activités et de gestion 2011-2012*. Cette année, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a poursuivi sa mission de protection et de promotion des droits avec enthousiasme.

L'année s'est déroulée sous le signe de la fertilité. La Commission a reçu un nombre inégalé de demandes à l'accueil et a fracassé un record de dossiers traités. Elle a également réfléchi à une grande diversité de sujets qui l'ont menée à faire des commentaires sur divers projets de loi. Or, la Commission qui s'est dotée d'un ambitieux plan stratégique 2010-2014 résiste avec difficulté au plafonnement continuel du budget.

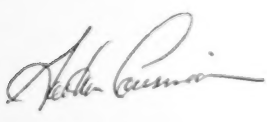
Depuis plusieurs années, l'application des principes contenus dans la Charte a permis à plusieurs groupes historiquement marginalisés, — soit les femmes, les minorités ethniques ou racisées, les peuples autochtones, les gais et lesbiennes, les personnes ayant un handicap — d'espérer une participation sociale active. Bien que le Québec puisse prétendre détenir les outils nécessaires pour aspirer au titre de société pluraliste et ouverte grâce, entre autres, à l'adoption de lois et de politiques, et à la mise en place de programmes sociaux, le contexte économique actuel contribue malheureusement à accentuer certaines inégalités sociales en fragilisant davantage certains groupes : les immigrants récents, les autochtones, les minorités racisées, les femmes monoparentales, les aînés, les personnes ayant un handicap et les sans-abri. Au cours de cette année, la Commission a déposé de nombreux avis pour défendre les droits de ces groupes. À l'heure où on assiste à une crise des finances publiques, où l'État québécois est amené à rationaliser ses dépenses, il importe que les choix ne se fassent pas au détriment des plus démunis.

Toujours dans le but d'accéder à une société pleinement inclusive, la Commission a redoublé d'efforts auprès de nos institutions, où existent encore plusieurs barrières systémiques qui empêchent certains groupes vulnérables d'accéder à une véritable égalité. Nos institutions font progressivement place à la différence. Beaucoup de travaux ont été poursuivis sur des enjeux de taille comme l'inclusion scolaire et le droit au travail sans discrimination.

L'année 2011 a par ailleurs été marquée par la parution, après une vaste consultation publique amorcée en 2009, du rapport *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*, suivi de nombreuses rencontres pour assurer la mise en place des 93 recommandations s'adressant à tous les paliers de gouvernement, visant à éliminer la discrimination systémique raciale.

Par ailleurs, au regard des responsabilités qui lui incombent en matière de protection des enfants, la Commission a récemment mis en place la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse. La situation de plusieurs jeunes au Québec est préoccupante : près d'un enfant sur quatre vit dans la pauvreté. Conséquemment, cela entraîne des effets sur leur développement psychologique et physique, et est de nature à compromettre leur réussite scolaire. Il en va de même pour les enfants autochtones confrontés à des problèmes aigus ayant des conséquences importantes sur leur santé et leur développement. La Commission estime que les droits des enfants sont encore à protéger, à promouvoir et à défendre au quotidien.

Enfin, c'est au talent et à l'intelligence des femmes et des hommes qui composent la Commission que je souhaite ici rendre hommage. Sans leur engagement personnel, nos travaux ne pourraient atteindre ce niveau de pertinence et de qualité.



Le président,
Gaétan Cousineau

FAITS SAILLANTS 2011-2012

LA COMMISSION AMÉLIORE SON RENDEMENT

Cette année, la Commission réaffirme la qualité de son savoir-faire avec un nouveau record de plaintes reçues, enquêtées et fermées. Elle a traité 277 dossiers de plus que l'année passée. Les plaintes proviennent en grande partie du secteur du travail et sont en lien avec le motif handicap, race, couleur, origine ethnique ou nationale, et exploitation. La Commission a décidé de revoir les pratiques de son équipe spécialisée, attitrée à l'exploitation des personnes âgées, pour mieux répondre aux 10 % de nouveaux dossiers d'enquête concernant ce motif. Elle a également doté ses enquêteurs d'outils : modèles de rapport et guide d'aide à la rédaction, et formations pratiques et adaptées. Le résultat de ces démarches est impressionnant. Le délai de traitement des dossiers a nettement diminué. Ils sont traités avec uniformité et des interventions rapides en début d'enquête en accélèrent le traitement. La clé d'un tel succès? Travail d'équipe, efficacité, souplesse.

LES QUESTIONNAIRES MÉDICAUX PRÉEMBAUCHE

Particulièrement préoccupée par l'utilisation courante des examens et des formulaires médicaux préembauche et du nombre grandissant de plaintes à ce sujet, la Commission a adopté une mise à jour d'un avis sur le sujet intitulé : *L'application et l'interprétation de l'article 18.1 de la Charte des droits et libertés de la personne*. Ce document remet en question certaines pratiques répandues dans différents milieux de travail, lesquelles sont souvent discriminatoires. Il vise à rappeler les principes de non-discrimination auxquels sont assujettis tous les employeurs au moment de l'embauche. Certains de ces examens et de ces formulaires s'apparentent à des bilans médicaux complets, ce qui laisse croire que des biais discriminatoires peuvent s'y retrouver. En effet, le simple fait de poser une question concernant l'un des motifs de discrimination prévus à l'article 10 de la Charte avant l'embauche est contraire à la loi, sauf si cette question réfère à une qualité ou une aptitude requise par l'emploi.

À LA DÉFENSE DES DROITS DES TRAVAILLEURS MIGRANTS

Chaque année, le Québec accueille plus de 7 000 travailleurs agricoles étrangers peu spécialisés et aides domestiques. La plupart viennent du Guatemala, du Mexique, des Antilles et d'Asie. Comme c'est le cas depuis quelques années, l'intervention de la Commission auprès de ces travailleurs s'est poursuivie. Dans un avis qu'elle a rendu public, la Commission demande au gouvernement du Québec de modifier sa loi et ses programmes en matière d'immigration pour mettre fin à la discrimination systémique dont ils sont victimes. Plus précisément, la Commission propose, entre autres, la création d'un programme d'immigration permanente plutôt que temporaire et l'interdiction d'obliger le travailleur à résider chez l'employeur. La situation des travailleurs migrants est souvent réduite à la vulnérabilité. La Commission croit fermement qu'ils sont des ressources précieuses et contribuent à la vie économique du Québec.

LE PROFILAGE RACIAL : UN APPEL À LA MOBILISATION

La Commission a rendu, au mois de mai 2011, un avis par lequel elle demande au gouvernement de s'attaquer sérieusement au problème du profilage racial pour assurer la paix sociale au Québec. Le rapport de sa vaste consultation publique amorcée en 2009 et intitulé : *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés* est un appel à la mobilisation du Québec tout entier pour faire échec au profilage racial et à la discrimination systémique qui menacent l'avenir des jeunes racisés. C'est pourquoi la Commission a proposé 93 recommandations détaillées qui s'adressent à tous les paliers de gouvernements, aux institutions et aux organismes qui ont le pouvoir d'assurer une meilleure cohésion sociale, entre autres, la police, les écoles, les services sociaux et le système de protection de la jeunesse. La Commission, quant à elle, a pris des engagements afin d'améliorer ses façons de faire.

LA CRÉATION D'UNE NOUVELLE DIRECTION

L'année 2011 a été porteuse de changements pour la section jeunesse de la Commission qui, à l'issue de nombreuses démarches, a mené à la création de la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse. Cette nouvelle instance, bâtie sur une assise solide, renforce la capacité d'intervention de la Commission. Concrètement, cette direction peut maintenant compter sur la valeur ajoutée d'une équipe multidisciplinaire représentant toutes les sphères du mandat : l'éducation et la coopération, les enquêtes, la recherche juridique et sociale. Plus encore, cela lui permet de concentrer ses efforts, de coordonner ses actions, et en fin de course, de tirer profit de ces nouvelles façons de faire dans chacune de ses interventions.

Le prix droits et libertés

Décerné depuis 1988, le Prix Droits et Libertés rend hommage aux personnes et aux organismes dont les réalisations ont contribué de manière importante à la défense et à la promotion des droits de la personne au Québec.

En 2011, la Commission a remis le Prix au Wapikoni mobile. Il s'agit d'un organisme qui a pour mission de donner aux jeunes des Premières Nations l'occasion de s'exprimer au moyen de réalisations vidéo et musicales. Ce projet a été créé par la cinéaste Manon Barbeau et cofondé par le Conseil de la Nation Atikamekw et le Conseil des jeunes des Premières Nations du Québec et du Labrador.

Depuis 2004, ces studios ambulants ont circulé dans 19 communautés autochtones et sont allés à la rencontre de plus de 2 000 participants de sept nations. Ces jeunes y ont enregistré plus de 350 créations musicales et réalisé 450 courts métrages tournés dans les langues ancestrales, en français ou en anglais, dont plusieurs sont sous-titrés en espagnol, en portugais, en italien et en mandarin.

Lors de la cérémonie, qui a eu lieu le 8 décembre 2011, à Montréal, la directrice générale du Wapikoni mobile, Manon Barbeau, a vivement remercié les membres du jury du Prix Droits et Libertés ainsi que la Commission pour cette marque de soutien et de considération, particulièrement en cette période de coupes budgétaires qui menacent la réalisation de certaines activités de l'organisation.

La Commission a également remis une mention d'honneur à l'Association du Québec pour l'intégration sociale pour son travail exceptionnel en matière de défense des droits des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Lucie Lemonde, professeure au Département des sciences juridiques à l'UQAM et militante des droits de la personne, a quant à elle reçu une mention d'honneur pour son travail sur la reconnaissance des droits des personnes incarcérées au Canada.

Enfin, la Commission a souligné l'importante contribution au droit civil québécois et pour l'adoption de la Charte du professeur Paul-André Crépeau, décédé en 2011. D'ailleurs, afin de souligner les 35 ans de l'entrée en vigueur de la Charte, la Commission a également rendu hommage à tous les précédents lauréats du Prix Droits et Libertés.

Présidé par Gaétan Cousineau, président de la Commission, le jury était composé de François Bugingo, journaliste et ancien président de Reporters sans frontières Canada, ainsi que de Monique Rochon, la première employée de la Commission qui a récemment pris sa retraite. Plus de 25 candidatures ont été soumises lors de cette édition.

PARTIE I

LE CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF, LES RESSOURCES ET LE BUDGET DE LA COMMISSION

LE CADRE LÉGISLATIF

LA LOI CONSTITUANTE DE LA COMMISSION

La Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12), loi constituante de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 27 juin 1975 et promulguée le 28 juin 1976. Il s'agit d'une « loi fondamentale » dont les articles 1 à 38 ont prépondérance sur toute autre loi du Québec.

La Loi sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (L.Q.1995, c. 27), entrée en vigueur le 29 novembre 1995, a modifié la Charte quant à la mission et à la composition de la Commission. Cette loi avait pour objet de fusionner les mandats auparavant dévolus à la Commission des droits de la personne et à la Commission de protection des droits de la jeunesse.

L'ÉVOLUTION DU CADRE LÉGISLATIF EN 2011-2012

En 2011-2012, des modifications législatives ont été apportées à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., c. A-2.01) ainsi qu'à la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) (L.R.C., c. Y-1.5).

LA LOI SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE POUR LES ADOLESCENTS

La Loi sur la sécurité des rues et des communautés (L.C. 2012, ch. 1), sanctionnée le 13 mars 2012, a apporté de nombreuses modifications à la LSJPA.

La partie 4 de la Loi sur la sécurité des rues et des communautés modifie les principes généraux et les principes de détermination de la peine énoncés dans la LSJPA, ainsi que les dispositions de celle-ci portant sur la mise en liberté provisoire par voie judiciaire, l'assujettissement aux peines spécifiques et aux peines applicables aux adultes, l'interdiction de publication et le placement en lieu de garde. Elle définit de plus les termes « infraction avec violence » et « infraction grave », modifie la définition d'« infraction grave avec violence » et abroge la définition d'« infraction désignée ». Elle exige en outre des corps de police qu'ils tiennent un dossier à l'égard des mesures extrajudiciaires prises à l'endroit de tout adolescent.

LA MISSION

La Commission assure le respect et la promotion des principes de la Charte. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la LPJ et dans la LSJPA. La Commission veille également à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

LA VISION

Par son savoir-faire et son indépendance institutionnelle, la Commission entend confirmer son rôle de leader dans la promotion et la défense des droits, tout en assurant un recours accessible et efficace.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les valeurs de la Commission sont : le respect des personnes, la transparence, l'intégrité, l'équité et l'engagement.

LA COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée de 13 membres, dont un président et deux vice-présidentes. Tous sont nommés et approuvés par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale du Québec, sur proposition du premier ministre.

Cinq membres de la Commission sont choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne, et cinq autres sont choisies selon les mêmes critères pour s'investir dans la protection des droits de la jeunesse. En date du 31 mars 2012, la Commission était composée des membres suivants :

Gaétan Cousineau
Président

Renée Dupuis
Vice-présidente*

Sylvie Godin
Vice-présidente

Adelle Blackett

Julie Desrosiers

Emerson Douyon

Martial Giroux

Danielle Grenier

Jocelyne Myre

Dyanne F. Raymond

Hélène Simard

Deux postes de membre à temps partiel sont vacants.

*Nommée le 9 juin 2011.

LES TRAVAUX DES MEMBRES

En 2011-2012, la Commission a tenu 10 séances ordinaires de travail et une séance extraordinaire auxquelles se sont ajoutées les séances des comités des plaintes, en vertu de la Charte, et des comités des enquêtes, en vertu de la LPJ.

Les membres réunis en assemblée plénière ont adopté les divers avis et positions de la Commission. Le détail des avis et des recommandations de la Commission est

présenté dans la quatrième partie du présent rapport, *Les recommandations de la Commission*. Au cours de la dernière année, la Commission a décidé de tenir des enquêtes de sa propre initiative dans 54 dossiers qui lui paraissaient constituer des cas d'exploitation de personnes âgées ou ayant un handicap.

Le comité des plaintes

En vertu de la Charte, la Commission peut constituer des comités des plaintes formés de trois membres chacun à qui elle délègue des responsabilités conformément à l'article 61 de la Charte et au Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes.

En 2011-2012, les comités des plaintes ont tenu 15 séances ordinaires et neuf extraordinaires. Ils ont rendu une décision dans 559 dossiers. Sur ce nombre, 337 dossiers ont été fermés. Ils ont demandé un avis juridique ou un complément d'enquête dans 157 dossiers. Ils ont décidé de mesures de redressement à l'intention du mis en cause dans 65 dossiers, lesquels ont été confiés à la Direction du contentieux pour le suivi des mesures de redressement avec mandat d'intenter, le cas échéant, les poursuites judiciaires appropriées devant tribunal. Le tableau qui suit indique le nombre de dossiers qui ont fait l'objet de mesures de redressement au cours des trois dernières années.

Tableau 1 **TABLEAU COMPARATIF DES MESURES DE REDRESSEMENT**

Nombre de dossiers avec des mesures de redressement	2009-2010	2010-2011	2011-2012
TOTAL	**59**	**51**	**65**

L'exercice de la discrétion de saisir le Tribunal des droits de la personne en vertu de l'article 84 de la Charte

Après enquête, lorsqu'un comité des plaintes estime suffisante la preuve de discrimination, il peut exercer sa discrétion de ne pas saisir un tribunal de l'un des recours prévus aux articles 80 à 82 de la Charte. Dans de telles circonstances, le plaignant peut, dans un délai de 90 jours et à ses frais, adresser directement son recours au Tribunal des droits de la personne (TDP), conformément aux exigences de l'article 84. Le plaignant est alors substitué de plein droit à la Commission, avec les mêmes effets que si c'est elle qui avait exercé le recours au nom du plaignant.

Pendant l'année 2011-2012, les comités des plaintes ont décidé, en se fondant sur l'intérêt public, d'exercer leur discrétion de ne pas saisir le TDP dans 23 dossiers. Depuis l'adoption de sa politique de représentation judiciaire[1] en 2006, la Commission a exercé sa discrétion en vertu des articles 80 et 84 dans 127 dossiers.

Tableau 2 **DÉCISIONS – ARTICLE 84**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de décisions	15	18	23

1 On trouvera la politique de représentation judiciaire de la Commission à : cdpdj.qc.ca/fr/commun/docs/representation_judiciaire.pdf.

Le comité des enquêtes (jeunesse)

En vertu de l'article 23.1 de la LPJ, la responsabilité des enquêtes est exercée par au moins trois membres de la Commission, désignés par le président. En 2011-2012, les comités des enquêtes ont tenu sept séances ordinaires. Ils ont rendu 46 décisions.

LE CADRE ADMINISTRATIF

LA DIRECTION ET L'ADMINISTRATION

Le président est chargé de la direction et de l'administration des affaires de la Commission. Il en préside les séances.

Le président et les vice-présidents doivent veiller tout particulièrement au respect de l'intégralité des responsabilités qui sont confiées à la Commission, tant par la Charte que par la LPJ et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

La secrétaire de la Commission est responsable, par délégation, de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. En 2011-2012, elle a répondu à 178 demandes formelles de citoyens, de journalistes ou d'avocats. Six de ces demandes concernaient l'accès à des documents ou à des renseignements administratifs, 55 portaient sur l'accès à des renseignements personnels, et 117 concernaient des demandes de vérifications diligentes faites par des avocats.

Parmi ces demandes, 31 ont été refusées. Sur les 147 demandes acceptées, 26 l'ont été en partie puisque les renseignements demandés concernaient également d'autres personnes que le demandeur. Dans le cas des demandes refusées, certaines l'ont été sur la base de l'article 48 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. D'autres ont été rejetées parce que le demandeur ne possédait pas la qualité requise ou qu'il n'avait pas obtenu l'autorisation nécessaire, parce que la Commission ne détenait pas les documents demandés ou parce que les documents étaient protégés par le secret professionnel.

La secrétaire a répondu à ces demandes dans un délai de 20 jours ou moins, sauf pour deux d'entre elles qui ont nécessité un délai additionnel de 10 jours. Elle n'a reçu aucune demande de mesure d'accommodement raisonnable visant à faciliter l'exercice du droit d'accès par une personne ayant un handicap. Par ailleurs, trois demandes de révision ont été adressées par des citoyens à la Commission d'accès à l'information.

La Commission a poursuivi ses activités de sensibilisation du personnel, entreprises en 2011, sur les obligations de la Loi en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

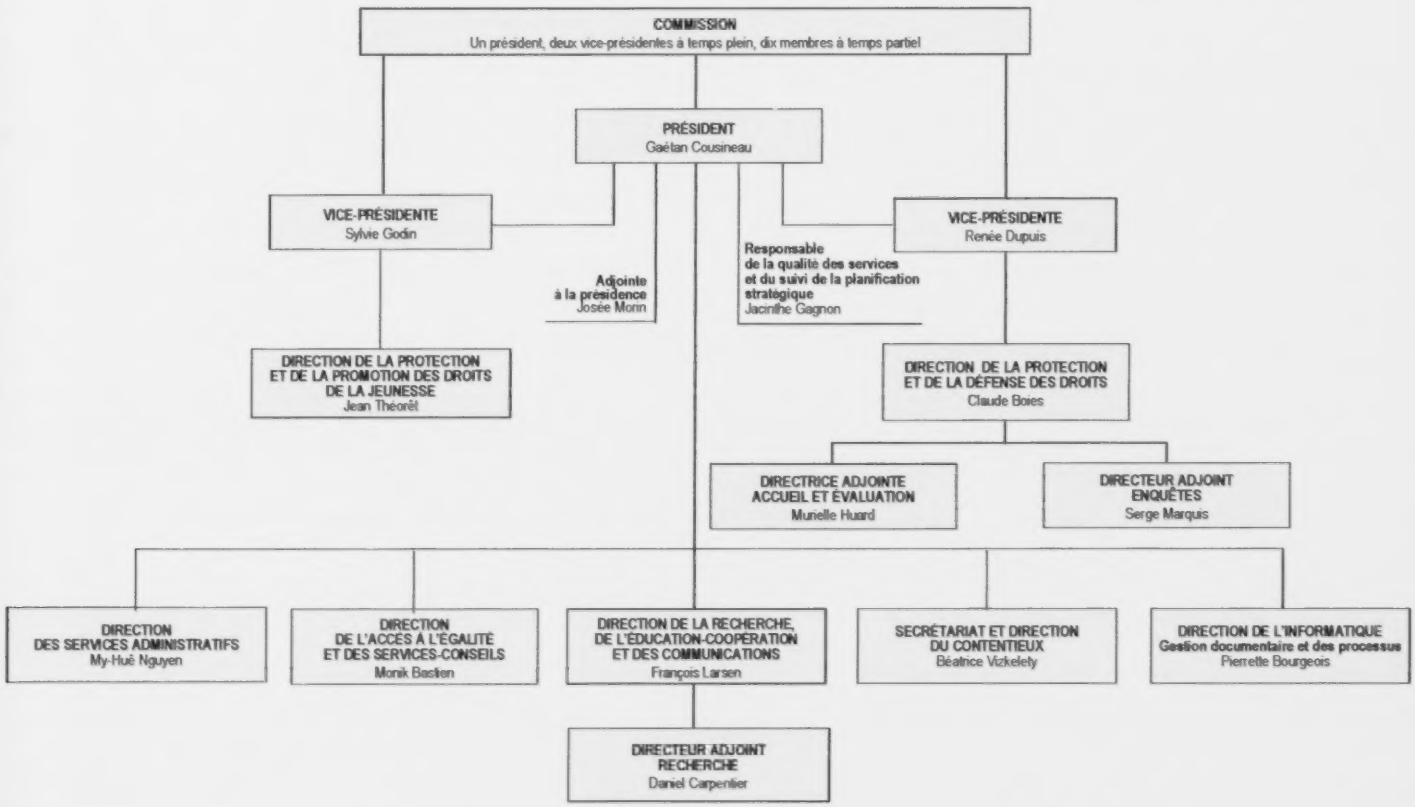
La diffusion de l'information

Le Comité d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, constitué par la Commission, assure le respect des obligations imposées par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, dont la diffusion des documents et des renseignements visés à la section III de ce règlement, ainsi que l'organisation d'activités de sensibilisation.

La Commission diffuse, dans son site Web, des rapports, études, recommandations et autres documents qui présentent un intérêt pour le public et qui concernent l'ensemble des sujets relevant autant de la Charte, de la LPJ et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Le site de la Commission contient également de l'information sur son organisation interne, les services offerts, les lois, les règlements, les politiques et les codes d'éthique, de même que les documents déposés à l'Assemblée nationale.

Les ressources de la Commission

L'ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF AU 31 MARS 2012



LES RESSOURCES HUMAINES

En vertu de l'article 62 de la Charte, la Commission nomme les membres de son personnel. Pour bien remplir sa mission, la Commission compte sur un personnel engagé et qualifié, partagé entre son siège social, à Montréal, et ses sept bureaux régionaux. On trouve 87 % du personnel à Montréal et 13 % dans les unités régionales. Au 31 mars 2012, l'effectif régulier autorisé de la Commission était composé de 167 personnes, réparties dans huit unités administratives.

Tableau 3 **EFFECTIF RÉGULIER AUTORISÉ**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Haut dirigeant	3	3	3
Cadre	9	9	10
Professionnel	96	102	99
Personnel technique et de bureau	53	53	55
TOTAL	**161**	**167**	**167**

Tableau 4 **EFFECTIF RÉGULIER EN PLACE AU 31 MARS 2012**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Haut dirigeant	3	3	3
Cadre	9	9	10
Professionnel	91	91	95
Personnel technique et de bureau	49	50	54
TOTAL	**152**	**153**	**162**

Il y a eu trois départs à la retraite en 2011-2012, comparativement à quatre durant l'exercice précédent.

Tableau 5 VARIATION DE L'EFFECTIF

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Embauche	13	9	20
Retraite	6	4	3
Départ volontaire	5	3	3
Départ involontaire	N/D	2	1

Les prévisions de départ à la retraite sont établies en fonction de l'âge du personnel et des ententes de départ à la retraite réalisées en cours d'année.

Tableau 6 PRÉVISIONS DE DÉPART À LA RETRAITE POUR LES TROIS PROCHAINES ANNÉES

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Cadre	3	1	2
Professionnel	9	8	6
Personnel technique et de bureau	3	7	2
TOTAL	**15**	**16**	**10**

L'âge moyen du personnel a légèrement diminué cette année, passant de 47,6 ans l'an dernier à 47,1 ans cette année.

Tableau 7 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN PLACE AU 31 MARS 2012 PAR GROUPE D'ÂGE

	Moins de 35 ans		De 35 à 54 ans		55 ans et plus	
	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012
Haut dirigeant	0	0	1	1	2	2
Cadre	0	0	2	3	7	7
Professionnel	9	15	51	47	31	33
Personnel technique et de bureau	4	8	34	36	12	10
TOTAL	**13**	**23**	**88**	**87**	**52**	**52**

Le perfectionnement des ressources humaines

La formation est au cœur du maintien de l'expertise du personnel de la Commission. Elle constitue un levier de la mise en œuvre du Plan stratégique 2010-2014.

Tableau 8 **RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL**

	Nombre de participants			Nombre d'heures par catégorie d'emploi			Coût par catégorie d'emploi		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Haut dirigeant	3	3	3	204	60	140	23 581	6 856	18 695
Cadre	9	8	9	283	105	174	20 906	9 917	14 799
Professionnel	92	43	72	2 516	577	1275	147 496	23 129	92 453
Personnel technique et de bureau	52	54	46	1 316	785	492	52 719	51 541	22 809
TOTAL	**156**	**108**	**130**	**4 319**	**1 527**	**2 081**	**244 702**	**91 443**	**148 756**

Le programme d'accès à l'égalité de la Commission

La Commission souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi. Elle désire ainsi s'assurer de la représentativité adéquate des groupes visés de son effectif. Le tableau suivant présente les données sur la représentativité.

Tableau 9 **RECENSEMENT DE L'EFFECTIF AU 31 MARS 2012 SELON LES GROUPES VISÉS* DU PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI**

Groupe visé	Cadre		Professionnel		Personnel technique		Personnel de bureau		Total	%
Effectif par catégorie d'emploi	10		94		38		16		159*	
Autochtone	0	0 %	1	1,1 %	0	0 %	1	6,3 %	2	1,3 %
Femme	5	50 %	64	67,4 %	32	84,2 %	15	93,8 %	116	73 %
Minorité visible	1	10 %	11	11,6 %	7	18,4 %	2	12,5 %	21	13,2 %
Minorité ethnique	1	10 %	4	4,2 %	4	10,5 %	0	0 %	9	5,7 %
Personne handicapée	1	10 %	3	3,2 %	0	0 %	1	6,3 %	5	3,1 %

*Au 31 mars 2012, 158 salariés (permanents, temporaires, surnuméraires, excluant les hauts dirigeants) occupaient un poste à la Commission.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES DE LA COMMISSION

Le budget de la Commission

Les crédits 2011-2012 ont été de 15 521 000 $, comprenant un budget d'investissement de 318 000 $. Tenant compte des différents gels, réductions et virements, la Commission a obtenu des crédits semblables à ceux de l'année précédente.

Tableau 10 **ÉVOLUTION DES CRÉDITS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Rémunération	10 735	11 157	11 557
Fonctionnement	3 966	3 966	3 442
Amortissement	88	88	88
BUDGET ORIGINAL	14 789	15 211	15 087
Modifications aux crédits **Gel de crédits** **Virement**	— 97	 (87) 25	 (166) 279
BUDGET MODIFIÉ	**14 886**	**15 149**	**15 200**
Placement et avance	3	3	3
Investissement	318	318	318
TOTAL	**15 207**	**15 470**	**15 521**

Les dépenses

Les tableaux qui suivent présentent les dépenses ventilées pour l'exercice, selon le modèle du Contrôleur des finances, et comparées aux deux exercices précédents. Dans le tableau ci-dessus, on constate que la Commission a réussi à résorber les augmentations et indexations salariales, tout en livrant sa quote-part de réductions (124 000 $) et de gels de crédits (166 000 $), et qu'elle a terminé l'exercice 2011-2012 en équilibre budgétaire.

Tableau 11 **ÉVOLUTION DES DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
BUDGET DES DÉPENSES	**14 886**	**15 149**	**15 200**
Rémunération	11 178	11 182	11 676
Service de transport et communication	441	331	422
Service professionnel et technique	801	769	755
Loyer	1 533	1 565	1 645
Fourniture et approvisionnement	424	416	384
Projet ponctuel et autres dépenses	283	603	94
Amortissement des immobilisations	226	283	224

Les immobilisations

Quant au budget d'investissement, la Commission a restreint son utilisation en fonction de sa capacité d'assumer les coûts d'amortissement dans les années à venir.

Tableau 12 **IMMOBILISATIONS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Budget d'investissement	**318**	**318**	**318**
Acquisition d'immobilisations	0	0	0
Développement informatique	211	236	238
SOLDE	**107**	**82**	**80**

Les ressources informationnelles

L'équipe des ressources informationnelles a connu une année riche en réalisations. Les voici : finalisation du processus de traitement des demandes du mandat jeunesse pour en adapter son système d'information de gestion; finalisation de la migration des postes vers Window 7 et Office 2010 et migration du site Web vers Sharepoint 2010; analyse du processus de traitement des dossiers traités par la Direction du contentieux dans le but de développer une application.

Pour l'ensemble de l'année 2011-2012, les débours se sont chiffrés à 1 490 400 $, répartis en deux types d'activités : un projet de développement, et des activités de continuité et d'encadrement. L'état de situation des débours se trouve dans le tableau ci-dessous.

Tableau 13 DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS POUR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

	Débours planifiés ($)	Débours réels ($)	Écart ($)
Projet de développement	389 700	431 300	(41 600)
Activités de continuité et encadrement	1 149 300	1 052 100	97 200
TOTAL	**1 539 000**	**1 483 400**	**55 600**

Les débours réels ont été supérieurs aux débours planifiés pour le projet de développement, mais inférieurs de l'ordre de 97 200 $ dans le cas de l'élément «Activités de continuité et encadrement ». Des ressources dédiées aux activités de continuité et d'encadrement ont pu être déplacées vers le projet, ce qui résulte en un écart de 55 600 $ pour l'ensemble de l'année financière.

Le projet en développement, duquel il est question dans le tableau ci-dessous, CLIC_MARC pour chemise de liaison informatique du client, volet méthode alternative de résolution de conflits, est en parachèvement.

Tableau 14 PROJETS MENÉS PAR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

	Nombre de projets
Projet en cours au début de l'exercice	1
Projet entrepris au cours de l'exercice	0
Projet en cours à la fin de l'exercice	1
Projet terminé au cours de l'exercice	0

PARTIE II

LES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Dans sa plus récente version de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, la Commission réaffirme son engagement à offrir des services de qualité, à agir avec célérité et à prendre les moyens pour corriger les situations d'insatisfaction.

En juin 2011, un outil de gestion a été implanté pour assurer un suivi rigoureux des plaintes concernant la qualité des services. Il permet d'enregistrer chacune des plaintes, de consigner en temps réel les interventions effectuées lors de l'examen de la plainte et d'inscrire la conclusion du dossier. L'outil facilite également la production de différents rapports statistiques. De plus, il permet de tirer des enseignements quant aux mesures correctrices à mettre en place : formation du personnel sur la courtoisie et le service-client, sur le rappel des engagements contenus dans la Déclaration ou sur les procédures en vigueur.

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, la Commission a enregistré 61plaintes concernant la qualité de ses services et en a réglé 41. Les 20 autres étant encore en traitement. Les trois motifs d'insatisfaction les plus souvent invoqués étaient : la procédure, l'aspect professionnel et le délai de traitement. Le délai moyen de traitement des plaintes est de 70 jours. L'objectif visé est de 45 jours.

Pour consulter la version électronique de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, visitez le www.cdpdj.qc.ca.

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE LA COMMISSION

L'année dernière, la Commission a adopté sa planification stratégique 2010-2014. Il comprend trois grandes orientations autour desquelles s'articulera son action jusqu'en 2014 : confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits; assurer l'avancement des droits garantis par la Charte; assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits. La planification stratégique 2010-2014 est accessible en ligne au : http:// www.cdpdj.qc.ca.

LA REDDITION DE COMPTE 2011-2012 DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2010-2014

La Commission assure le suivi périodique de l'état d'avancement des actions et des livrables inscrits dans son plan stratégique par l'entremise d'un tableau de bord. Les pages qui suivent* présentent les résultats pour l'année 2011-2012.

*Dans la planification stratégique, les acronymes des directions ont été utilisés par souci d'espace. En voici la liste : Direction de la protection et de la défense des droits (DPDD), Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse (DPPDJ), Direction des services administratifs (DSA), Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils (DAESC), Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications (DiRECC), Secrétariat et direction du contentieux (SDC), Direction de l'informatique gestion documentaire et des processus (DIGDP).

PREMIÈRE ORIENTATION

Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits

Premier axe d'intervention : affirmer le leadership de la Commission

Objectif 1.1
Développer le positionnement institutionnel dans l'espace public québécois

But : maximiser l'influence de la Commission dans les secteurs de la société québécoise

Actions	Résultats
1. Concevoir des stratégies d'intervention auprès des milieux ou des zones qui ne sont pas encore acquis aux droits de la personne et à l'action de la Commission	
Indicateurs	
• Nombre de milieux identifiés	Réalisé en 2010-2011
• Nombre de stratégies mises en place	La Commission a mis en place une stratégie de veille dans le but d'identifier des sujets potentiels d'intervention : *testing* sur l'accès à l'emploi des minorités racisées, inclusion des personnes en situation de handicap au niveau collégial
2. Publiciser les domaines d'excellence et l'expertise de la Commission	
Indicateurs	
• Nombre d'actions à la suite de nos interventions	La Commission a publié 40 communiqués. Les actions de communication, comme les messages et la présence dans les médias, sont devenues une composante du travail quotidien de la Commission. En continu
• Documentation de l'effet des interventions de la Commission dans l'espace public	Information non disponible
• Nombre de conférences, colloques et publications auxquels la Commission participe	109 conférences et colloques
3. Assurer le suivi des recommandations de la Commission	
Indicateurs	
• Nombre de recommandations faites par la Commission	22 recommandations concernent la section jeunesse, 93 recommandations au sujet du profilage racial, 36 recommandations pour les étudiants en situation de handicap en milieu collégial, 17 recommandations au sujet des travailleurs migrants, 10 projets de loi ou de règlements ont fait l'objet d'avis, de mémoires ou de commentaires
• Évaluation des recommandations	En continu. Publication du rapport *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*; 5 projets de loi ou de règlement ont fait l'objet d'avis, de mémoires ou de commentaires, et où nos recommandations ont été suivies en tout ou en partie; 2 projets de loi ou de règlement ont fait l'objet d'avis, de mémoires ou de commentaires, et où nos recommandations n'ont pas été suivies

Actions	Résultats
4. Encourager la participation citoyenne relativement aux enjeux de droits	
Indicateurs	
• Nombre de projets et d'interventions amorcés par la Commission	7 projets
• Nombre de personnes et de secteurs touchés par ces projets et interventions	Table interministérielle sur le suivi des recommandations du profilage racial, rencontres bilatérales avec la SPVM de Montréal et la STM, rencontre dans les cégeps, 2 rencontres de la table de concertation des organismes de défense des droits, rencontres bilatérales avec la CRÉPUQ au dossier des médecins formés à l'étranger et rencontre avec le Collège des médecins et le ministre de la Santé
• Refonte du site Web	La version 2010 de Sharepoint a été rendue disponible en avril 2011. La partie accessibilité pour la navigation et la lecture du site pour les personnes ayant un handicap sera finalisée au cours de l'année 2012-2013
• Taux de fréquentation du site Web	Le site a connu une augmentation de 35 % de ses visites, passant de 92 052 à 142 116 visites
• Mesure du taux de satisfaction relativement au nouveau site Web	À venir en 2012-2013
5. Établir des liens avec le milieu juridique dans des domaines ou activités ciblés et créer des lieux d'échanges sur le développement du droit en matière de droits de la personne	
Indicateurs	
• Nombre de conférences, de publications, de colloques ou de projets réalisés	Séminaires de formation, rencontre annuelle avec le bâtonnier, rencontre périodique avec le Barreau du Québec, le Tribunal des droits de la personne et la Cour du Québec (Jeunesse), colloques universitaires, journées d'études. Le cycle de conférences sur les droits économiques et sociaux s'est poursuivi
• Taux de participation	Environ 30 personnes à chacune des 2 conférences
• Mesure des retombées	À venir en 2012-2013

Appréciation

Plusieurs projets liés à la défense des droits ont été lancés : le projet de *testing* en emploi (envoi de cv anonymes), l'accessibilité aux commerces, les besoins spéciaux pour les personnes en situation de handicap en milieu collégial, le profilage racial et le profilage social, les médecins formés à l'étranger et les personnes vulnérables (sans-abri).

Dans le cadre sur le cycle de conférences, la première a été donnée en mars 2010 et deux autres ont eu lieu en 2011-2012.

Objectif 1.2
Mieux cibler les interventions de la Commission

But : accorder la priorité aux interventions en faveur des populations les plus vulnérables

Actions	Résultats
1. Analyser le profil des groupes ciblés ainsi que les plaintes, pour ajuster les pratiques	
Indicateurs	
• Études qualitatives et quantitatives des groupes cibles et des plaintes	En continu. Au cours de la période visée, la DIGDP a répondu à 353 demandes de la part de la clientèle interne
• Nombre de secteurs touchés par les ajustements apportés, associés à l'analyse	Tous les secteurs et motifs de discrimination
• Taux de changements apportés	Les dossiers catégorisés : rapide : 17,6 % régulier : 77,7 % complexe : 4,7 %
• Révision de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	Réalisé en 2010-2011
2. Mettre en place la veille sociétale	
Indicateur	
• Nombre d'activités liées à la veille qui ont été mises en place	Réunion hebdomadaire du comité interdirection sur la veille sociétale
3. Clarifier la portée du critère de la vulnérabilité inscrit dans la politique sur la représentation judiciaire	
Indicateurs	
• Nombre de consultations menées	2 consultations ont été menées
• Critères adoptés	Les critères ont été clarifiés dans un avis juridique
• Nombre d'activités d'information et de sensibilisation	2 présentations ont été faites : une au Service de l'évaluation et l'autre au Service des enquêtes
4. Produire un cadre d'intervention adapté aux populations vulnérables	
Indicateurs	
• Cadre d'intervention rédigé	Réalisé en 2010-2011
• Mise en œuvre du cadre	En continu
• Nombre d'interventions visant les publics cibles	Comité interministériel, forum interministériel des aînés, formation à l'interne et à l'externe en lien avec les aînés et le profilage racial

Appréciation
L'analyse des dossiers a permis d'adopter la catégorisation des plaintes afin de déterminer le type de ressources appropriées à son traitement ainsi qu'à l'atteinte des cibles de délai. Ce travail se fait de façon continue, selon le type de plainte reçue et son secteur d'activité, le motif et le mis en cause.

Objectif 1.3
Mettre en œuvre l'approche systémique dans les interventions de la Commission

But : favoriser la pratique de l'approche intégrée et multidisciplinaire, tant en ce qui touche la Charte qu'en matière de jeunesse

Actions	Résultats
1. Élaborer et proposer un cadre d'intervention systémique	
Indicateurs	
• Cadre d'intervention systémique Charte élaboré	4 enquêtes systémiques ont permis d'évaluer le cadre d'intervention d'une telle enquête et d'en identifier les bases; aide-mémoire sur la discrimination systémique en élaboration
• Cadre d'intervention systémique Charte	À venir en 2012-2013
• Cadre d'intervention systémique jeunesse élaboré	À déposer à la table de gestion jeunesse en octobre 2012
• Cadre d'intervention systémique jeunesse	À venir en 2012-2013
2. Concevoir une formation et des instruments d'apprentissage et de suivi	
Indicateurs	
• Avis sur les dimensions juridiques	Reporté en 2012-2013
• Formation du personnel	Reporté en 2012-2013

Appréciation
Les quatre enquêtes systémiques sont : les médecins formés à l'étranger, la consultation sur le profilage racial, l'inclusion au collégial des personnes en situation de handicap et le profilage social.

Objectif 1.4
Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission

But : perfectionner en continu le niveau d'expertise de la Commission tout en maintenant un environement de travail stimulant

Actions	Résultats
1. Implanter un programme d'accueil et de formation des nouveaux employés	
Indicateurs	
• Disponibilités du plan de formation	Réalisé en 2010-2011
• Nombre de séances de formation offertes	30 séances de formation sur les outils informatiques ont été offertes pour les nouveaux employés, la Commission a révisé son plan de formation
• Taux annuel de formation des nouveaux employés	À venir en 2012-2013. Et 100 % des nouveaux employés utilisant les applications (CLIC) ont été formés à leur arrivée
• Programme d'accueil implanté	Le programme d'accueil est réalisé. Il sera implanté en 2012-2013
• Sondage sur la satisfaction au travail	À venir en 2012-2013
2. Assurer la formation continue pour l'ensemble du personnel et le maintien des connaissances spécialisées	
Indicateurs	
• Nombre d'heures de formation et de perfectionnement	2 081 heures de formation, en plus de 441,5 heures en technologies de l'information
• Pourcentage des membres du personnel technicien et de bureau ayant participé à au moins une activité de perfectionnement	82 % des employés ont participé à une formation
• Détermination des postes jugés vulnérables pour lesquels l'expertise doit être conservée	Élaboration annuelle d'un scénario de départ à la retraite et analyse périodique des besoins
• Nombre de personnes qui ont bénéficié du transfert d'expertise	3 séances de formation regroupant 40 personnes chacune

Actions	Résultats
3. Assurer une compréhension commune des positions de la Commission	
Indicateur	
• Pourcentage moyen des employés ayant participé aux séances d'information	En moyenne, 25 % des employés ont participé à chacune des 4 séances internes d'information sur des avis ou rapports
4. Implanter un mécanisme de mise à jour des différents outils de référence en soutien aux interventions du personnel	
Indicateurs	
• Taux de consulation des différents outils	Information non disponible
• Taux de satisfaction des utilisateurs et de leurs gestionnaires	Information non disponible
• Outils de communication interne élaborés	Mise à jour quotidienne d'information sur le portail (procès verbaux), envoi de notes à tout le personnel de la part de la présidence
• Nombre d'interventions et de moyens utilisés	En continu
• Taux de respect du calendrier des mises à jour	Abandonné
• Nombre de documents mis à jour	Production et adoption d'un document sur la mise à jour des outils de travail, aide-mémoire et guides produits par le Contentieux et plus d'une dizaine de documents (aide-mémoire et guide) ont été mis à jour, notamment en lien avec l'exploitation des personnes âgées, mais aussi en matière de logement, propos discriminatoires, accès aux services, intégration scolaire, l'article 18.1 de la Charte
5. Implanter la gestion par résultats et perfectionner la fonction de contrôle et de suivi des résultats et de la performance, notamment par des tableaux de bord de gestion	
Indicateurs	
• Gestionnaires formés à la gestion par résultats	Reporté en 2012-2013
• Pourcentage d'évaluations de rendement réalisées	Cadre : 100 %, professionnel : 37 %, employé de soutien : 44 %
• Implantation du calcul du coût de revient par activité	Amorcé en 2010-2011
• Revue des indicateurs pour l'exercice de reddition de comptes	Reporté en 2012-2013

Actions	Résultats
6. Maximiser l'usage des nouvelles technologies de l'information (NTI) pour soutenir l'ensemble des interventions de la Commission	
Indicateurs	
• Finalisation de la conception et de l'implantation du CLIC_MARC pour la DPDD et pour le Secrétariat	Le développement et l'implantation sont à 100 % terminés pour la DPDD (2010-2011) et à 90 % pour le Secrétariat
• Mise en œuvre des tableaux de bord de gestion (TBG) pour 4 directions : la DPDD, la présidence, le Contentieux et la DAESC	Réalisé en 2010-2011
• Mise en œuvre des TBG pour la DiRECC	À venir en 2013-2014
• Analyse, conception et implantation de 4 applications informatiques visant à intégrer l'ensemble des activités dans le système d'information de gestion	À venir en 2013-2014
• Mise en œuvre d'un système de gestion de l'information concernant les plaintes associées à la qualité des services	Réalisé en 2010-2011
7. Renouveler le parc informatique	
Indicateurs	
• Analyse de solutions de remplacement du parc informatique	Reporté afin d'être en lien avec les orientations gouvernementales
• Implantation de la solution retenue	À venir en 2012-2013
• Taux de satisfaction des utilisateurs	À venir en 2013-2014
• Diminution de 10 % du nombre des demandes de services concernant le fonctionnement des équipements informatiques	Non rencontré
8. Instaurer les services en ligne	
Indicateurs	
• Implantation de l'accès à la plainte en ligne et à certains documents au dossier d'enquête	À venir en 2012-2013
• Taux d'adhésion des personnes au service de plaintes en ligne	À venir en 2013-2014

Appréciation

La Commission est à revoir la formation qu'elle offre à ses nouveaux employés. Cette nouvelle version de la formation sera offerte à l'arrivée de chaque nouvel employé à partir d'avril 2012. Également, un sondage sera envoyé aux nouveaux employés 3 mois après leur embauche, à partir du 1er avril 2012, ce qui permettra de bien mesurer la portée du nouveau programme de formation. De plus, cette année, 2081 heures de formation ont été offertes à 130 personnes comparé à 1087 heures en 2010-2011.

Concernant les TI, des communications constantes entre la direction et les usagers permettent de faire les mises à jour au fur et à mesure et de valider le taux de satisfaction. Un des indicateurs du taux de satisfaction est l'utilisation constante du CLIC_MARC par tout le personnel qui travaille aux enquêtes, incluant la présidence. Les tableaux de bord administratifs et de gestion de ces directions sont entièrement développés et implantés, soit un an plus tôt que prévu. Les modifications au réseau et l'ajout d'applications ont maintenu le niveau de demandes de services au même niveau que les années antérieures. Cependant, l'objectif est maintenu. L'implantation de la plainte en ligne et l'accès à certains documents en rapport au dossier d'enquête viendront en 2012-2013, car ils doivent être liés aux orientations gouvernementales.

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

Premier axe d'intervention : développer la promotion et l'avancement des droits

Objectif 2.1
Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne

But : faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi

Actions	Résultats
1. Aborder les problématiques sociales et économiques sous l'angle des droits garantis par la Charte et les instruments internationaux permettant la protection des droits de la personne	
Indicateurs	
• Nombre d'avis, de recommandations et de positions publiques faisant la promotion du renforcement des droits économiques et sociaux (art. 39 et suivants)	93 recommandations au sujet du profilage racial, 17 recommandations au sujet des travailleurs migrants, 36 recommandations en accommodement pour les étudiants en situation de handicap en milieu collégial, 10 projets de loi ou règlement ont fait l'objet d'avis, de mémoires ou de communiqués
• Nombre de séances de formation, de conférences, rencontres sur les droits économiques et sociaux	2 conférences
2. Optimiser le mandat d'éducation et de coopération de la Commission	
Indicateur	
• Nombre d'interventions systémiques réalisées	3 interventions systémiques : profilage racial, inclusion au collégial (personnes en situation de handicap), travailleurs migrants
3. Concevoir des outils de promotion et d'éducation à l'intention des employeurs	
Indicateurs	
• Nombre de nouvelles publications	8 publications, dont 6 ont été publiées en français et en anglais
• Nombre d'outils de promotion mis au point	Mise en ligne de 12 états de situation et 4 bulletins d'information sur les programmes d'accès à l'égalité
4. Offrir la formation aux décideurs relativement à l'application de la Charte en milieu de travail	
Indicateur	
• Nombre de séances offertes	8 séances de formation aux employeurs/décideurs, 1 séance pour les syndicats

Actions	Résultats
5. Promouvoir des milieux de travail et d'éducation inclusifs	
Indicateurs	
• Nombre d'initiatives réalisées	21 séances de formation en milieu de travail; séances de formation en milieu éducatif : universitaire (10), collégial (12), commission scolaire (8), préscolaire (9), primaire (3), secondaire (6)
• Diversité des groupes cibles	Séances de formation pour les clientèles cibles : immigrants (27), regroupements ethniques (4), centre de femmes (6), recherche-emploi (17), maison des jeunes (4), réinsertion sociale (9)
• Mesures des retombées de ces initiatives	Information non disponible
6. Promouvoir le concept d'accessibilité universelle aux bâtiments et services	
Indicateurs	
• Grille d'évaluation élaborée	Élaboration d'une grille d'accessibilité dans les marchés d'alimentation et les pharmacies, et *testing* effectué dans plusieurs commerces
• Projet en partenariat avec COPHAN	Réalisé en 2010-2011
7. Faire la promotion des programmes d'accès à l'égalité (PAE)	
Indicateurs	
• Publication du troisième rapport triennal	Rapport complété. Publication à venir en 2012-2013
• Nombre de séances de formation	7 séances de formation pour les personnes ayant un handicap pour 6 organismes avec 69 participants; 13 séances de formation dans le RSSS pour 81 organismes avec 134 participants
• Nombre d'activités de promotion des PAE	7 activités de promotion
• Nombre de visiteurs du site Internet (section PAE)	15 245 visiteurs
• Nombre de forums ou de conférences	3 conférences
8. Promouvoir le service-conseil en matière d'accomodement raisonnable	
Indicateurs	
• Guide sur les accommodements raisonnables à l'intention des gestionnaires et des décideurs	Guide virtuel réalisé en 2011-2012; Mise en ligne à venir en 2012-2013
• Nombre de consultations du guide en ligne	À venir en 2012-2013
• Nombre de séances de formation	2 séances de formation pour 19 organismes avec 26 participants
• Nombre de demandes reçues au service-conseil en accommodement raisonnable (SCAR)	72 demandes reçues, 72 demandes traitées, 8 demandes en traitement
• Nombre d'activités de promotion du SCAR	4 activités de promotion

Actions	Résultats
9. Concevoir des outils de mesure de l'efficacité des actions promotionnelles	
Indicateurs	
• Nombre d'outils de mesure élaborés	Un questionnnaire doit être rempli par les participants après les activités de formation
• Mesure du taux de satisfaction des participants	Information non disponible

Appréciation
Dans le dossier de l'accessibilité, l'évaluation et le suivi auprès des grandes chaînes de magasins seront effectués en 2012-2013.

Objectif 2.2
Assurer, par tout moyen approprié allant jusqu'au recours au tribunal, la conformité des programmes d'accès à l'égalité

Actions	Résultats
1. Évaluer la conformité des programmes d'accès à l'égalité à toutes les étapes de la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité dans les différents réseaux	
Indicateurs	
• Nombre de guides et d'outils d'évaluation conçus	4 nouveaux outils mis à la disposition des organismes et révision d'un guide
• Nombre d'avis transmis aux organismes	95 avis d'élaboration et un avis de maintien ont été transmis
2. Concevoir une stratégie judiciaire pour les recours exercés en vertu de la Loi sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics	
Indicateurs	
• Stratégie judiciaire élaborée	En élaboration
• Nombre d'avis de conformité et de non-conformité adressés au Conseil du trésor	Aucune
3. Évaluer les résultats de l'implantation dans les entreprises soumises au programme d'obligation contractuelle (OBC) qui ne sont pas assujetties à la Loi	
Indicateurs	
• Nombre de rapports d'évaluation transmis aux entreprises	24 rapports ont été envoyés
• Nombre d'avis de conformité et de non-conformité adressés au Conseil du trésor	24 avis de conformité ont été envoyés
• Compte rendu des résultats des programmes d'obligation contractuelle (OBC) par la publication d'un bilan	À venir en 2012-2013

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

Deuxième axe d'intervention : garantir des recours efficaces

Objectif 2.3
Mettre en œuvre, pour chaque demande reçue, la meilleure stratégie d'intervention réalisable dans les meilleurs délais

Actions	Résultats
1. Favoriser, à toutes les étapes du traitement des plaintes, le règlement à l'amiable du différend dans le respect des parties et de l'intérêt public **Indicateurs** • Pourcentage des dossiers référés au service de médiation • Pourcentage des règlements en cours de médiation selon l'étape de traitement du dossier	Le pourcentage des dossiers référés en médiation est demeuré stable et se situe à 30 % des dossiers ouverts Le pourcentage des dossiers référés en médiation et qui se termine par un règlement est aussi demeuré stable et se situe à 60 %
2. Assurer la mise en œuvre de la stratégie judiciaire axée sur l'avancement des droits, l'intérêt de la victime et le respect de l'intérêt public **Indicateurs** • Nombre de rencontres d'évaluation	Table de gestion DPDD / Contentieux : 1 rencontre aux 6 semaines (8 rencontres par année). En continu
3. Adapter les stratégies d'intervention aux défis que posent les dossiers de discrimination raciale et sociale **Indicateur** • Mise en place de la stratégie	En continu. Développement d'une stratégie d'enquête et d'une stratégie judiciaire afin d'assurer le traitement requis des plaintes de profilage racial

Actions	Résultats
4. Implanter un système de catégorisation des dossiers **Indicateurs**	
• Pourcentage des dossiers catégorisés	100 % des dossiers sont catégorisés dès le début de leur traitement en enquête
• Délai moyen de traitement pour chaque catégorie	Les délais obtenus jusqu'à maintenant selon la catégorie des dossiers rencontrent nos attentes : rapide : délai moyen de 187 jours, régulier : délai moyen de 373 jours, complexe : délai moyen de 308 jours
• Pourcentage de réduction du délai moyen de traitement pour l'ensemble des dossiers traités	817 dossiers ont été traités et finalisés en 2011-2012 comparé à 682 en 2010-2011. Le délai moyen de traitement des dossiers sans judiciarisation est de 338 jours en 2011-2012 comparé à 340 en 2010-2011
5. Favoriser des mesures de redressement à caractère systémique **Indicateurs**	
• Nombre de mesures de redressement ayant une portée systémique	21 mesures de redressement à caractère systémique ou qui tiennent compte de l'intérêt public (en plus de prévoir des mesures à caractère individuel). Dans près de 50 % des jugements favorables obtenus par la Commission (6/13), les tribunaux ont accordé des mesures de réparation ayant une portée systémique ou préventive
• Taux d'adhésion aux mesures de redressement proposées	40 % (16/40) des règlements obtenus dans les dossiers traités par la Direction du contentieux sont intervenus avant action judiciaire, les parties ayant décidé de donner suite à la proposition de mesures de redressement émise par la Commission

Appréciation
En guise de précision au sujet des mesures systémiques, pour 12 d'entre elles, on propose d'instaurer une politique pour contrer la discrimination, de modifier une politique de manière à la rendre conforme à la Charte ou de s'assurer que son application le soit; pour 7 d'entre elles, on propose de modifier un processus d'embauche de manière à le rendre conforme à la Charte; pour 1 d'entre elles, on propose de modifier les lieux pour permettre l'accès aux personnes en fauteuil roulant; pour 1 d'entre elles, on propose de donner suite à certaines recommandations contenues au rapport de la Commission intitulé *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés*.

Objectif 2.4
Appliquer un modèle d'intervention pour contrer l'exploitation des personnes âgées ou ayant un handicap

But : rendre plus efficaces et porteuses les interventions de la Commission en matière d'exploitation

Actions	Résultats
1. Poursuivre la conception d'outils en soutien aux interventions dans le contexte de l'exploitation des personnes âgées ou ayant un handicap	
Indicateurs	
• Formation continue du personnel	Formation continue assurée par l'organisation de rencontres d'équipe sur une base régulière et de rencontres de direction
• Nombre de causes devant les tribunaux	50 demandes introductives d'instance
2. Intensifier l'intervention de la Commission en matière d'exploitation des personnes âgées ou ayant un handicap	
Indicateurs	
• Adoption des modèles d'intervention	En continu. Le modèle est en constante évaluation en regard des résultats obtenus
• Nombre d'activités de promotion	Environ 10. Participation, à titre de partenaire, à des activités de promotion
• Nombre d'outils et de guides élaborés	Plus de 5 documents/aide-mémoire ont été mis à jour ou élaborés en matière d'exploitation
• Nombre d'activités de formation	Plus d'une dizaine d'activités de formation ont été offertes aux différentes clientèles, dont le personnel de la Ligne Info-Abus, des membres du Barreau et les coordonnateurs régionaux
• Nombre de protocoles signés	Application du protocole existant avec le Curateur public; démarches entreprises auprès de différents acteurs
• Nombre d'organismes rencontrés dans la perspective de réalisation de nos actions en matière d'exploitation	13 organismes ont été rencontrés
• Analyse quantitative et qualitative des interventions réalisées en matière d'exploitation, pour ajuster les pratiques	Cette analyse s'effectue actuellement en continu lors des rencontres de l'équipe de professionnels responsables du traitement des dossiers d'exploitation
• Inventaire des mesures de redressement utiles et efficaces pour mettre fin aux situations d'exploitation reconnues	Reporté en 2012-2013

TROISIÈME ORIENTATION

Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits

Premier axe d'intervention : accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse

Objectif 3.1
Mettre en œuvre des modèles d'intervention qui maximisent les retombées dans la vie des enfants

Actions	Résultats
1. Créer une direction jeunesse	
Indicateur	
• Mise en place de la direction jeunesse	Réalisé
2. Revoir le modèle d'intervention en matière de jeunesse	
Indicateurs	
• Examen de la procédure d'intervention	En élaboration. Achevé à 80 %
• Nombre de nouvelles procédures d'intervention implantées	1 procédure
• Nombre de sessions d'information interne / externe	3 formations
3. Concevoir des outils et des mécanismes de suivi de nos interventions liées au mandat jeunesse	
Indicateurs	
• Élaboration du contenu du rapport trimestriel	Sera complété dans le premier trimestre 2012-2013
• Révision de la section jeunesse du rapport annuel	Réalisé
• Mise à jour en continu du portail jeunesse	En continu

Appréciation
Au cours de l'année 2011-2012, plusieurs rapports sur les données touchant le mandat jeunesse ont été élaborés. Les paramètres du rapport trimestriel seront établis de façon plus permanente au cours de la prochaine année financière.

Objectif 3.2
Exercer efficacement le mandat de surveillance de la Commission

Actions	Résultats
1. Cibler et coordonner l'ensemble de nos interventions en matière de jeunesse	
Indicateur	
• Nombre d'actions entreprises	Rencontres avec les directeurs généraux des Centres jeunesse, la table des directeurs de la protection de la jeunesse et la table des Contentieux des centres jeunesse
2. Adopter une stratégie judiciaire conformément à l'article 23c de la LPJ	
Indicateurs	
• Stratégie judiciaire élaborée	À venir en 2012-2013
• Formation du personnel	8 séances sur la LPJ et le signalement; 1 séance sur les droits des jeunes et la LSJPA; 1 séance sur les droits des enfants et la LPJ
• Nombre de représentations au Tribunal de la jeunesse	2 représentations
3. Adopter une stratégie en matière de respect des droits	
Indicateurs	
• Mise en œuvre des initiatives de vérification des droits	Enquête en cours. En continu
• Formation du personnel	Processus continu
• Nombre d'interventions réalisées	2 enquêtes systémiques , 4 enquêtes de l'initiative de la Commission, Comité de révision de la LPJ, enquêtes de la Commission
• Nombre de jeunes touchés par la mesure	Information non disponible

Objectif 3.3
Favoriser le respect des droits reconnus à tous les jeunes par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne

Actions	Résultats
1. Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne	
Indicateurs	
• Nombre d'activités concernant des jeunes	98 participations à des conférences, colloques, rencontres avec divers intervenants, associations, ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de la Justice, juges, avocats, directeurs généraux, directeurs de la protection de la jeunesse
• Accessibilité en ligne à des outils et des guides destinés aux jeunes	Le site toutsurtesdroits.ca est resté en activité le temps de l'exposition *Les droits de l'enfant–portraits-autoportraits*
• Nombre d'activités d'éducation réalisées	Prolongation de l'exposition *Les droits de l'enfant–portraits-autoportraits*
2. Adopter des positions favorisant la reconnaissance et la valorisation des droits de la jeunesse	
Indicateurs	
• Nombre de recommandations référées au gouvernement	Participation à la délégation québécoise sur les représentations au gouvernement fédéral concernant le projet de loi C-10
• Bilan des recommandations faites au gouvernement	À venir en 2012-2013
• Analyse des retombées des positions	À venir en 2012-2013
3. Sensibiliser les décideurs aux droits des jeunes et des enfants	
Indicateurs	
• Nombre d'activités de sensibilisation	2 activités
• Nombre de décideurs joints	Information non disponible
4. Réaliser des activités de promotion à l'échelle du Québec	
Indicateurs	
• Nombre de jeunes joints	Information non disponible
• Nombre d'activités réalisées	Information non disponible
• Nombre de régions touchées	Information non disponible

PARTIE III

LES GRANDES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION ET LES SERVICES OFFERTS

Les pages qui suivent présentent une revue détaillée des principales activités réalisées tant en matière de protection et de défense des droits qu'en matière de promotion pour l'année 2011-2012. Un lexique des thèmes souvent utilisés à la Commission se trouve à l'Annexe IV, à la page 133.

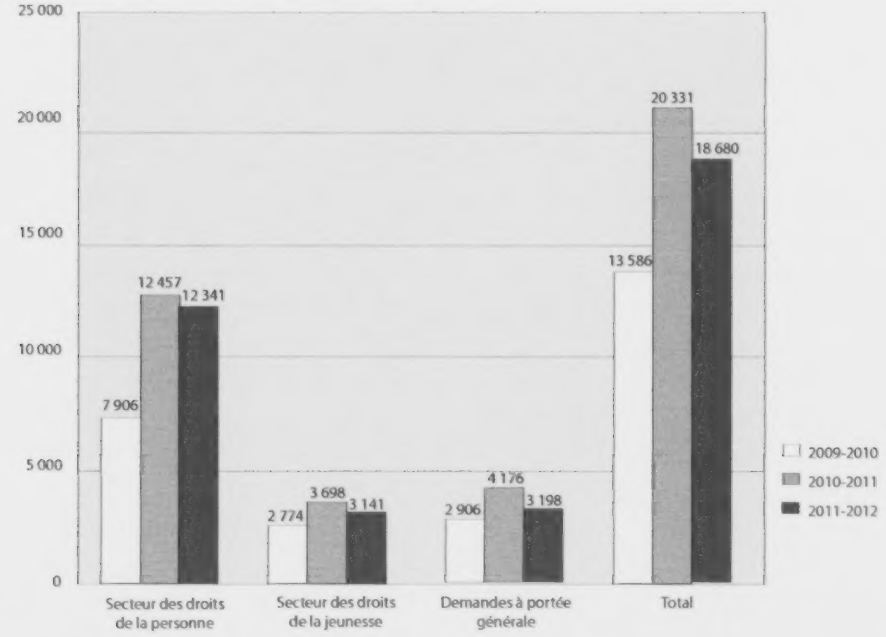
L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE DÉFENSE DES DROITS

LES DEMANDES REÇUES

Au cours de l'année 2011-2012, la Commission a reçu 18 680 demandes d'information, soit 8 % de moins que l'année précédente, mais 37 % de plus qu'en 2009-2010. Ce sont les demandes à portée générale qui ont subi la plus forte baisse avec 23 %, alors que les demandes jeunesse diminuaient de 15 %, et celles en Charte de moins de 1 %. Quatre-vingt-douze pour cent (92 %) des demandes d'information ont été reçues par téléphone. Les demandes faites par courriel viennent au deuxième rang avec 5 %.

Le tableau comparatif qui suit permet de répartir les demandes d'information selon leur type : demandes à portée générale ou demandes liées au secteur des droits de la personne ou à celui des droits de la jeunesse.

TABLEAU 15 RÉPARTITION DES DEMANDES D'INFORMATION À L'ACCUEIL



LES ENQUÊTES MENÉES EN VERTU DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

Le mandat de la Commission

La Commission peut faire enquête à la demande de personnes ou de groupes de personnes, ou de sa propre initiative. Son mandat d'enquête concerne les cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur l'un des 13 motifs prévus à l'article 10 de la Charte, les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (article 48 de la Charte), les cas de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires (article 18.2 de la Charte) et les tentatives ou actes de représailles exercés contre une personne ou une organisation à la suite de l'une des enquêtes de la Commission (article 82 de la Charte).

L'évaluation des demandes

Les 12 341 demandes reçues à l'accueil et liées à la Charte ont mené la Commission à de nombreuses interventions (une demande peut nécessiter plus d'une intervention). Plus précisément, la Commission a :

- donné de l'information (6 724);
- référé à son site Web (396);
- posté de la documentation (230);
- référé le demandeur à une autre organisation (7 166);
- référé le demandeur à un spécialiste de la Commission (1 216);
- entamé le processus de traitement de la plainte (6 779).

De ces 6 779 demandes référées au personnel chargé de l'évaluation et de la recevabilité, 1 642 ont été enregistrées comme dossiers de plainte au sens de la Charte. Fait notable, ce nombre constitue une augmentation de 28 % comparativement à 2010-2011 et de 54 % comparé à 2009-2010.

Les dossiers d'enquête ouverts

De ces 1 642 plaintes, 1 047 (64 %) ont été considérées recevables. Ces 1 047 nouveaux dossiers d'enquête constituent une augmentation de 38 % du nombre de nouveaux dossiers d'enquête comparativement à l'année précédente, et de 49 % par rapport à l'année 2009-2010.

Tableau 16 **ÉVOLUTION DES DEMANDES D'ENQUÊTE**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de plaintes au sens de la Charte	1 066	1 282	1 642
Nombre de dossiers ouverts	702	761	1 047

En 2011-2012, la Commission a enquêté de sa propre initiative à 54 reprises. Dans 51 cas, l'enquête a porté sur des situations présumées d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (article 48 de la Charte).

La nature des dossiers d'enquête

Le tableau suivant donne la répartition, en comparaison des deux années précédentes, de l'ensemble des dossiers d'enquête ouverts en 2011-2012, selon le motif de la plainte et le secteur d'activité.

Tableau 17 **RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS OUVERTS SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ ET LE MOTIF DE DISCRIMINATION**

Secteur / Motif	Travail	Logement	Acte juridique/ Bien et service	Accès aux transports et lieux publics	Autre	Total 2011-2012	%	Total 2010-2011	Total 2009-2010
Âge	56	9	6	3	0	74	7	60	51
Antécédent judiciaire	30	0	2	0	0	32	3	34	28
Sexe	34	3	11	5	0	53	4	45	52
Condition sociale	2	16	4	4	0	26	2	20	23
Conviction politique	4	0	1	1	0	6	1	2	3
État civil	20	2	6	0	0	28	3	25	16
Exploitation	1	0	1	0	101	103	10	63	58
Grossesse	32	0	1	1	0	34	3	14	22
Handicap	184	31	87	50	1	353	34	229	178
Langue	10	0	4	2	0	16	2	8	15
Orientation sexuelle	7	7	4	5	0	23	2	29	8
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	115	33	50	69	1	268	26	202	186
Religion	10	3	7	7	0	27	3	22	20
Autre	0	0	0	0	4	4	0	8	42
TOTAL	**505**	**104**	**184**	**147**	**107**	**1 047**	**100**	**761**	**702**
Pourcentage en 2011-2012	**48**	**10**	**18**	**14**	**10**		**100**		
Pourcentage en 2010-2011	46	10	23	14	7		100		
Pourcentage en 2009-2010	44	8	18	12	19		100		

Le motif « handicap » se situe au premier rang des motifs invoqués. Avec 353 dossiers, ce motif de discrimination est à l'origine de 34 % des nouveaux dossiers d'enquête ouverts au cours de la dernière année. Suit au deuxième rang, le motif fusionné race, couleur, origine ethnique ou nationale, qui a conduit à l'ouverture de 268 dossiers, soit 26 % des nouveaux dossiers d'enquête. Pour ce qui est du motif « exploitation », avec 10 % de l'ensemble des nouveaux dossiers d'enquête, il se situe au troisième rang des motifs invoqués, tout juste devant l'âge à 7 %.

L'augmentation du nombre de dossiers d'enquête ouverts au cours de l'année 2011-2012 est principalement concentrée aux motifs handicap, race, couleur, origine ethnique ou nationale et exploitation, particulièrement celle des personnes âgées.

Tableau 18 **DOSSIERS OUVERTS SELON LES MOTIFS DE DISCRIMINATION LES PLUS SOUVENT INVOQUÉS EN 2011-2012**

MOTIF	Total 2011-2012	%	Total 2010-2011
Handicap	353	+ 63	229
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	268	+ 23	202
Exploitation	103	+ 33	63
Âge	74	+ 54	60

La répartition des 1 047 nouveaux dossiers, selon le secteur d'activités du mis en cause est la suivante :

Tableau 19 **DOSSIERS OUVERTS EN VERTU DE LA CHARTE RÉPARTITION SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ DU MIS EN CAUSE**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Service	238	288	447
Particulier	97	113	145
Ministère et organisme public	145	134	119
Secteur commercial	63	76	114
Finance, assurance et immobilier	44	62	83
Industrie	55	50	60
Transport, communication et gaz	36	23	59
Bâtiment et travaux publics	6	4	12
Agriculture, forêt et mine	3	8	4
Autre	15	3	4
TOTAL	**702**	**761**	**1 047**

Le secteur du travail

Quarante-huit pour cent de l'ensemble des dossiers ouverts sont liés au secteur du travail. Lorsqu'il est lié au motif handicap, il représente 17 % de l'ensemble des dossiers ouverts, le plus important pourcentage, tous motifs et secteurs confondus.

On constate également une augmentation de 44 % des dossiers liés au secteur du travail, passant de 350 à 505 dossiers. Cette augmentation est de 46 % lorsque ce secteur est lié au motif handicap, passant ici de 126 à 184 nouveaux dossiers.

Puisque près de la moitié des plaintes reçues proviennent du secteur du travail, il est utile de répartir les 505 nouveaux dossiers ouverts dans ce secteur selon les sous-secteurs d'activité auxquels ils se rattachent.

Tableau 20 **RÉPARTITION DE L'ENSEMBLE DES DOSSIERS OUVERTS SELON LE SOUS-SECTEUR D'ACTIVITÉ ET LE MOTIF DE DISCRIMINATION**

Sous-secteur / Motif	Embauche	Congédiement	Mise à pied	Condition de travail	Représailles	Autre	Total 2011-2012	Total 2010-2011	Total 2009-2010
Âge	22	24	0	5	1	3	**55**	42	31
Antécédent judiciaire	11	18	0	1	0	0	**30**	31	27
Condition sociale	0	1	0	1	0	0	**2**	1	3
Conviction politique	1	3	0	0	0	0	**4**	2	2
État civil	2	3	0	14	1	0	**20**	12	9
Grossesse	2	22	2	6	0	0	**32**	13	18
Handicap	37	99	4	38	2	4	**184**	124	102
Langue	3	4	0	3	0	0	**10**	4	5
Orientation sexuelle	0	5	1	1	0	0	**7**	13	1
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	21	42	0	45	2	5	**115**	74	59
Religion	2	4	1	2	0	1	**10**	5	10
Sexe	5	11	0	16	1	1	**34**	29	35
Autre	0	0	0	1	0	1	**2**	0	6
TOTAL	**106**	**236**	**8**	**133**	**7**	**15**	**505**	**350**	**308**

Le tableau ci-dessus permet de constater que les sous-secteurs de l'embauche et du congédiement regroupent près de 68 % des plaintes en matière de discrimination au travail et que le motif du handicap est invoqué dans 36 % des dossiers.

L'équipe d'intervention spécialisée en matière de lutte contre l'exploitation des aînés

Il faut souligner la constante augmentation, depuis la mise sur pied de l'équipe, du nombre de dossiers ouverts pour cause d'exploitation, majoritairement de personnes âgées. Celui-ci est passé de 11 en 2007-2008 à 103 au cours de l'année 2011-2012, ce qui équivaut à une augmentation de plus de 800 %.

Si 70 % des nouveaux dossiers d'exploitation concernent principalement des abus financiers – auxquels se greffent très souvent d'autres type d'abus – on constate la présence d'autres situations, comme des mauvais traitements physiques ou psychologiques, de l'isolement et de la négligence. La moitié des plaintes pour exploitation proviennent de la région de Montréal, les autres étant réparties dans le reste de la province. Dans 75 % des situations signalées, les abus seraient commis par un particulier (ex. : membre de la famille ou connaissance), alors que les autres dossiers impliquent des organismes gouvernementaux et publics, ainsi que des organismes de services. Dans 65 % des cas, la victime présumée est une femme.

LES DOSSIERS TRAITÉS ET FERMÉS EN 2011-2012

Au début de l'exercice 2011-2012, il y avait 785 dossiers actifs concernant le mandat lié à la Charte. Au cours de l'année, alors que 1 047 nouveaux dossiers ont été ouverts, 817 dossiers d'enquête ont été traités et finalisés, ce qui équivaut à une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente. Ainsi, à la fin de l'exercice 2011-2012, 1 015 dossiers étaient actifs, ce qui équivaut à 29 % de plus qu'en 2010-2011.

Tableau 21 **DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS 2012**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers actifs au début de la période	704	705	785
Dossiers ouverts	702	761	1 047
Dossiers traités et fermés	712	682	817
Dossiers actifs à la fin de la période	694	784	1 015

Le tableau qui suit indique de quelle façon se sont conclus les 817 dossiers traités et finalisés en 2011-2012.

Tableau 22 CONCLUSION DES DOSSIERS TRAITÉS

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Décision des comités des plaintes de fermer le dossier	239	263	337
Règlement	203	202	204
Désistement	103	108	164
Jugement	10	10	16
Mandat non exécutable	1	0	0
Fermeture administrative	0	1	0
Fermeture à l'évaluation ou à la recevabilité	156	98	96
TOTAL	**712**	**682**	**817**

En bref, le quart des dossiers finalisés (25 %) se sont terminés par un règlement à la satisfaction de toutes les parties impliquées dans les événements. Dans 20 % des dossiers, la partie plaignante s'est désistée de sa plainte à l'une ou l'autre des étapes de traitement. Quarante et un pour cent (41 %) des dossiers ont fait l'objet d'une décision de la part des membres d'un comité des plaintes, soit pour : constater un désistement verbal, constater que la partie plaignante ne communiquait plus avec la Commission, décider de cesser d'agir, d'émettre des mesures de redressement ou d'exercer sa discrétion de ne pas saisir le TDP.

Les délais de traitement

Au cours de la dernière année, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de mécanismes structurels, organisationnels et informatiques efficaces en maintenant son objectif : offrir un meilleur service aux personnes qui sont touchées par ses interventions.

Elle a aussi dû gérer, avec des ressources réduites, une augmentation significative des demandes et des dossiers d'enquête. Un plan d'action spécifique a d'ailleurs été mis en place pour faire face à la situation. Grâce à cela, la Commission a réussi à maintenir un taux de réponse efficace.

Le tableau 23 donne le délai moyen de traitement pour tous les dossiers menés à terme au cours de 2011-2012, incluant ceux qui ont été judiciarisés.

Tableau 23 DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS, AVEC JUDICIARISATION

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
TOTAL	**504**	**383**	**384**

Le traitement du dossier en enquête prend fin à compter de la date à laquelle la Commission, par l'entremise de son comité des plaintes, rend sa décision. Pour ce qui est des dossiers où une décision de mesures de redressement a été prise, ils sont alors référés à la Direction du contentieux, et même si les délais judiciaires sont pour la plupart hors du contrôle de la Commission, ils sont indiqués pour connaître le délai total.

Le tableau qui suit donne le délai moyen de traitement des dossiers examinés en enquête sans judiciarisation.

Tableau 24 DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN JOURS, SANS JUDICIARISATION

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
TOTAL	**393**	**340**	**338**

Le délai de 338 jours atteint en 2011-2012 demeure au même niveau que l'année dernière (340 jours), malgré l'augmentation de la charge de travail. Il convient toutefois de rappeler que le délai moyen de la dernière année constitue une diminution de 13 % par rapport à celui de 2009-2010, et de 41 % comparativement à 2008-2009 (576 jours).

Par ailleurs, il est intéressant de noter le délai moyen de traitement selon les trois motifs les plus souvent invoqués pour justifier les demandes soumises à la Commission.

Tableau 25 DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN FONCTION DU MOTIF DE PLAINTE

MOTIF	Nombre de dossiers fermés	Délai moyen
Handicap	219	273 jours
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	211	400 jours
Exploitation des personnes âgées	52	418 jours

Force est de constater que le délai atteint en exploitation est plus important que celui souhaité. Il convient cependant de souligner que les premières interventions de la Commission dans ces dossiers sont menées en priorité de manière à stabiliser la situation de la victime et mettre fin à la situation d'exploitation, le cas échéant. Par la suite, l'enquête vise à déterminer s'il y a exploitation ainsi que la nature et le quantum du correctif. L'augmentation de 66 % du nombre de nouveaux dossiers constitue un défi supplémentaire à l'atteinte du délai moyen que la Commission s'est fixé. Elle réévalue actuellement son modèle d'enquête.

Quant au délai de 400 jours pour les dossiers fondés sur le motif race, couleur, origine ethnique ou nationale, il est attribuable en grande partie aux difficultés rencontrées dans les nombreux dossiers de profilage racial impliquant la Ville de Montréal et son service de police.

Par ailleurs, l'ensemble des dossiers invoquant le motif handicap sont finalisés dans un délai moyen de neuf mois. Ces dossiers représentent 34 % des nouveaux dossiers.

Le tableau suivant donne, à titre indicatif, le délai ciblé ainsi que le délai moyen de traitement selon l'étape du processus.

Tableau 26 DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT SELON L'ÉTAPE DU PROCESSUS

ÉTAPE	Cible	Délai en 2010-2011	Délai en 2011-2012	Écart
Accueil - recevabilité	30 jours	25	26	- 4 jours
Évaluation	60 jours	61	80	+ 20 jours
Médiation	90 jours	125	116	+ 26 jours
Enquête	270 jours	236	288	+ 18 jours

Les délais atteints en moyenne pour chacune des étapes, à l'exception de celle de la recevabilité des demandes, sont supérieurs aux délais ciblés. Une analyse plus fine permettra d'identifier le type de dossier qui mène à cet écart, et la Commission déterminera les mesures à prendre pour se rapprocher au maximum de ses objectifs.

La catégorisation des dossiers et les efforts qui y ont été investis ont eu des effets positifs sur les délais de traitement en assurant la meilleure utilisation des ressources, dans les meilleurs délais.

Bien qu'il soit vrai que depuis la mise en œuvre de la catégorisation des dossiers, tous les nouveaux dossiers sont catégorisés lors de leur ouverture, la Commission a fermé en 2011-2012 un certain nombre de dossiers dont l'ouverture remonte avant cette façon de faire. Par conséquent, certains dossiers n'ont jamais été classés dans l'une ou l'autre des catégories. Des 817 dossiers traités et fermés, 721 ont été catégorisés. Voici un tableau qui illustre les dossiers classés, traités et finalisés.

Tableau 27 DOSSIERS D'ENQUÊTE PAR CATÉGORIE

CATÉGORIE	Cible	Délai moyen (jours)	Nombre de dossiers (jours)
		2011-2012	2011-2012
Rapide	4-6 mois	157	127
Régulier	8 mois	373	560
Complexe	12 mois et plus	308	34

Ainsi, à partir de l'ensemble des statistiques disponibles, on peut avancer que :

75 % de l'ensemble des dossiers traités et finalisés au cours de la dernière année l'ont été dans un délai moyen de 161 jours.

LA MÉDIATION

Le nombre de dossiers traités en médiation est en constante progression.

Tableau 28 ÉVOLUTION DES DOSSIERS TRAITÉS EN MÉDIATION

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de dossiers envoyés au Service de médiation	219	229	331
Nombre de dossiers traités :	**211**	**207**	**216**
• Avec entente	129	112	124
• Sans entente	80	92	76
• Désistement	2	3	16
TAUX DE RÈGLEMENT	**61 %**	**54 %**	**57 %**

Ce nombre est ainsi passé de 219 en 2009-2010, et de 229 en 2010-2011, à 331 lors de la dernière année d'exercice.

La médiation : des histoires à succès

Médiation – Cas 1

Un organisme qui travaille auprès des adolescents dépose une plainte de profilage social fondé sur l'âge au nom de jeunes. Cette plainte indique que ces derniers se regroupent autour d'un centre commercial et font l'objet de menaces d'expulsion, sans raison valable, de la part du gardien de sécurité du centre commercial, qui ne tolère pas la présence de groupes de jeunes. Il demande l'aide des policiers qui émettent des contraventions pour « flânage » et refus de quitter un lieu public après y avoir été sommé par le gardien. Pour sa part, le propriétaire des lieux dit avoir embauché un gardien et demandé l'aide des policiers pour régler des problèmes de vandalisme, de consommation, de bruits, de comportements inappropriés, de sécurité. Les policiers disent intervenir pour assurer la paix, l'ordre et la sécurité publics, sans égard à l'âge.

La médiation a permis de regrouper des représentants de jeunes, de parents, de travailleurs de rue, de policiers, le propriétaire du centre et le gardien, et d'en arriver à une entente qui prévoit une collaboration entre le propriétaire du centre commercial et des représentants de l'organisme qui travaille auprès des jeunes pour rétablir le dialogue, des rencontres annuelles entre les jeunes et les policiers qui exposent leur rôle, les règlements, les droits, et une collaboration entre l'organisme et les policiers pour prévenir des interventions policières, l'engagement de rechercher, avec d'autres intervenants du milieu, un lieu destiné aux jeunes leur permettant de se regrouper et de socialiser.

Médiation – Cas 2

La plaignante, une éducatrice d'origine marocaine œuvrant au sein d'un CPE, faisait l'objet d'une supervision abusive (harcèlement psychologique) de la part de la direction et, notamment, ne pouvait s'exprimer dans sa langue maternelle durant ses pauses. Elle a reçu un avis disciplinaire, qu'elle a contesté avec l'aide de son syndicat

(deux griefs). Cette femme a fait une dépression et durant son congé de maladie, l'employeur continuait de la harceler. Elle anticipait avec peur son retour au travail. L'employeur refusait l'accommodement du retour progressif. Au terme de discussions, un règlement est intervenu et prévoit que : l'avis disciplinaire soit retiré du dossier de la plaignante; son retour progressif soit accepté selon les recommandations de son médecin; la plaignante se désiste de ses griefs et de sa plainte à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Médiation – Cas 3

Une plainte a été déposée par une association regroupant des personnes ayant un handicap utilisant un fauteuil roulant. La plainte stipulait que le responsable d'une salle de quilles a refusé de laisser entrer certaines personnes de ce groupe parce qu'elles étaient en fauteuil roulant. Le lieu n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant et le propriétaire de la salle de quilles considère que cela peut abîmer les allées. Par la médiation, les parties ont été en mesure de s'entendre et, par un règlement écrit, ont convenu que : le propriétaire s'engage à installer une rampe facilitant l'accès au commerce; des allées spécifiques soient désignées et les personnes en fauteuil roulant pourront les utiliser pour jouer aux quilles, facilitant ainsi l'accès, la mobilité et la circulation.

LES RÈGLEMENTS OBTENUS

La Commission a maintenu le même taux de règlement au cours de la dernière année avec 216 dossiers, soit 57 %. Un total de 204 règlements a été obtenu aux différentes étapes du traitement des plaintes, soit celles de l'évaluation, de la médiation et de l'enquête, de même que les dossiers référés à la Direction du contentieux avec mandat de poursuivre. Le tableau qui suit fait part de cette répartition :

Tableau 29 DOSSIERS FERMÉS APRÈS RÈGLEMENT

Type de règlement	Étape du règlement	Travail	Accès aux transports et lieux publics	Acte juridique / Bien et service	Logement	Autre	Total 2011-2012	Total 2010-2011	Total 2009-2010
Accomplissement d'un acte	Évaluation	3	2	0	1	0	6	8	4
	Enquête	1	0	1	0	2	4	4	0
	Médiation	14	18	8	5	0	45	31	12
Compensation financière	Évaluation	6	2	0	3	0	11	15	21
	Enquête	13	2	3	0	2	20	20	14
	Médiation	51	14	10	1	0	76	77	94
Entente entre les parties après intervention de la Commission	Évaluation	4	0	3	2	0	9	6	9
	Enquête	2	0	0	0	0	2	8	7
	Médiation	1	2	0	0	0	3	4	14
Fermeture Contentieux – Règlement	Contentieux (mesure)	9	6	7	4	2	28	26	28
TOTAL		**104**	**46**	**32**	**16**	**6**	**204**	**199**	**203**

L'ACTIVITÉ DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION ET DE PROTECTION DES DROITS DE LA JEUNESSE

Les enfants sont titulaires des droits et libertés reconnus par la Charte et par la LPJ. Leur sécurité et leur développement sont aussi protégés par la Convention relative aux droits de l'enfant. En vertu de son mandat, la Commission doit assurer, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des droits reconnus à l'enfant et à l'adolescent par la LPJ et la LSJPA. Pour cela, la Commission mène des enquêtes, sur demande ou de sa propre initiative, offre des programmes d'information et d'éducation, réalise des études et des recherches, et fait des recommandations au gouvernement.

Cette année, le mandat jeunesse de la Commission s'est intensifié par la création de la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse. Les objectifs de cette importante initiative reposent sur une meilleure concentration des efforts de la Commission en vue d'optimiser l'efficacité et l'efficience de ses interventions. Tout en maximisant le partage des connaissances, les membres de cette direction profitent d'une direction unifiée, un atout non négligeable dans le choix des priorités d'intervention.

La nouvelle direction connaît un envol prometteur. Un premier mandat visant à finaliser la procédure de traitement des demandes d'interventions et d'enquêtes s'est révélé une importante étape de consolidation de l'équipe. Après seulement quelques mois, cette nouvelle direction possède maintenant les assises nécessaires pour renforcer la capacité d'agir en jeunesse.

Les tableaux ci-dessous présentent les statistiques concernant les demandes reçues et les dossiers traités par la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse au cours de l'année 2011-2012.

Tableau 30 **DEMANDES D'INTERVENTION LIÉES AU MANDAT JEUNESSE**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Demandes reçues	2 774	3 689	3 025
Demandes recevables	129	165	217
Dossiers ouverts	101	129	169

Tableau 31 **DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS 2012**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers actifs au début de la période	72	58	78
Dossiers ouverts	101	129	169
Dossiers traités et fermés	115	108	175
Dossiers actifs à la fin de la période	58	79	72

Les données des tableaux 30 et 31 montrent que la Commission a reçu 3 025 demandes pour l'année 2011-2012. Dans près de la moitié des cas, la Commission a dirigé le requérant vers la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) puisqu'il s'agissait d'un signalement. Par ailleurs, 175 dossiers ont fait l'objet d'une intervention de la Commission, ce qui représente une augmentation de 61 % des dossiers traités, comparé à l'année dernière.

Tableau 32 OBJETS DES DOSSIERS OUVERTS

SITUATION	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Application d'une mesure de protection immédiate	1	2	1
Aspect particulier de la LPJ	2	0	1
Aspect particulier de la Loi (LSJPA)	0	0	0
Traitement d'un signalement	7	14	21
Évaluation de la situation et orientation	14	20	27
Prise en charge de la situation de l'enfant	42	63	74
Prise en charge de la situation de l'enfant (LSJPA)	0	0	2
Projet de vie permanent	0	4	2
Service en ressources d'hébergement	27	22	32
Service en ressources d'hébergement (LSJPA)	8	4	9
Autre	0	0	0
TOTAL	**101**	**129**	**169**

Dans le tableau 32, les données montrent que les situations les plus invoquées sont, en ordre décroissant, la prise en charge de la situation de l'enfant (43,8 %), les services en ressources d'hébergement (19 %), l'évaluation de la situation et orientation (16 %) ainsi que le traitement d'un signalement (12,4 %). À l'exception de la situation services en ressources d'hébergement, qui avait connu une légère baisse en 2010-2011, toutes les situations présentées précédemment sont en hausse constante depuis 2009.

De façon plus précise, les principaux motifs d'insatisfaction invoqués dans une demande de prise en charge de la situation de l'enfant sont le non-respect d'une ordonnance ou d'un jugement du Tribunal de la jeunesse (34,2 %), un désaccord avec les services ou les décisions (30,2 %) et une absence de services (15,8 %). Du côté des services en ressources d'hébergement, aucun motif ne se démarque si ce n'est que les motifs de désaccord sur le choix de la ressource d'hébergement (24,4 %) et de désaccord avec les visites, les contacts ou les sorties (17,1 %). Concernant l'évaluation de la situation de l'enfant, le motif le plus fréquemment invoqué est le désaccord avec l'orientation proposée (59,3 %). En ce qui a trait au traitement du signalement, la Commission est principalement intervenue dans les cas où le signalement n'a pas été retenu par la DPJ (90,5 %).

Tableau 33 **REQUÉRANTS**

DEMANDEUR	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Parent	49	88	113
Famille et voisin	29	26	29
Enfant	16	9	21
Famille d'accueil	13	10	16
Avocat de l'enfant	6	10	9
Professionnel	9	10	21
Média	0	0	3
Commission	7	12	3
Autre	0	0	2
TOTAL	**129**	**165**	**217**

À l'image des années précédentes, les parents sont les requérants qui font le plus appel à la Commission (52,1 %). Par ailleurs, les données indiquent que les enfants ont fait des demandes d'intervention dans une proportion appréciable (9,7 %).

Tableau 34 **MOTIFS DE FERMETURE DES DOSSIERS**

Dossiers traités et fermés par le comité des enquêtes			
MOTIF DE FERMETURE	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Situation corrigée	18	26	8
Droit non lésé	10	10	13
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	7	6	7
Aucune raison de croire à une lésion de droit	0	0	1
Autre	14	7	2
TOTAL	**49**	**49**	**31**
Dossiers traités et fermés à l'accueil et à l'évaluation			
MOTIF DE FERMETURE	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Situation corrigée	12	2	27
Aucune raison de croire à une lésion de droit	40	35	75
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	10	18	26
Hors du champ de compétence de la Commission	2	4	3
Abandon du demandeur	12	31	11
Autre	12	2	2
TOTAL	**88**	**92**	**144**
GRAND TOTAL	***137***	***141***	***175***

Dans le cadre d'une intervention de la Commission à l'étape de l'évaluation, plus de la moitié des dossiers (52,1 %) ont été fermés à la suite de vérifications révélant qu'il n'y avait pas raison de croire que les droits des enfants avaient été lésés. De plus, le nombre total de dossiers traités et fermés a augmenté de façon considérable entre les années 2010-2011 et 2011-2012, passant de 92 à 144.

Tableau 35 **DÉLAI MOYEN EN JOURS POUR LE TRAITEMENT ET LA FERMETURE DES DOSSIERS (PAR ÉTAPE)**

ÉTAPE	Cible	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Évaluation	30	45	102	70
Enquête	90	292	275	231
DÉLAI MOYEN	**180**	**255**	**191**	**106**

Les données du tableau ci-dessus indiquent que le traitement et la fermeture des dossiers ont été effectués dans un délai moyen de 106 jours. Il est important de souligner que cette période de traitement est d'une durée moins longue que celle des années précédentes. Elle résulte, en particulier, des efforts consentis à l'étape de l'évaluation. Malgré une légère diminution du délai à l'étape de l'enquête (231 jours), l'amélioration de ce résultat demeure un enjeu prioritaire.

LES RECOMMANDATIONS ET SUIVIS DU COMITÉ DES ENQUÊTES

Cette année, les recommandations du comité des enquêtes ont porté principalement sur les pratiques de certains centres jeunesse, ainsi que sur l'élaboration de politiques ou d'orientations. Le comité a, par exemple, invité un centre jeunesse à se doter d'orientations claires lorsqu'il y a transfert d'enfants d'une ressource vers une autre, sans préparation de l'enfant. Des manquements ont également été relevés dans les suivis et évaluations annuelles des ressources telles que les familles d'accueil. Ces constats ont été récurrents dans plusieurs dossiers d'enquête. La nécessité d'une formation continue des intervenants fait également partie des recommandations du comité. Finalement, le comité a déploré l'absence d'un registre centralisé des familles d'accueil accréditées et a conséquemment recommandé au ministère de la Santé et des Services sociaux l'implantation d'un tel outil nécessaire, entre autres, lorsque les familles d'accueil déclarées abusives se déplacent d'une région à l'autre.

DES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS

Parmi les dossiers jeunesse traités à la Commission, certains ont des impacts réels et immédiats dans la vie des enfants, alors que d'autres, de nature plus systémique, contribuent à améliorer les pratiques et les politiques en place dans les centres jeunesse. Les exemples qui suivent illustrent certaines de ces situations.

Cas 1

Une famille d'accueil s'est retrouvée en situation de surcharge en raison, notamment, des problématiques qui affligeaient les enfants dont elle avait la garde. La famille n'arrivait plus à appuyer ces enfants qui devaient tous consulter plus d'un spécialiste. Le centre jeunesse a reconnu que la famille d'accueil pouvait difficilement répondre à la tâche. À la suite de son enquête, la Commission a recommandé que le nombre de places accréditées par le centre jeunesse soit géré dans le respect des enfants confiés à ces familles. Il a de plus été demandé que des moyens permettant d'analyser le risque d'essoufflement des familles soient identifiés, déployés et communiqués à la Commission.

Cas 2

Un enfant hébergé depuis neuf mois dans une famille d'accueil a été retiré de ce milieu, sans préparation. Cette famille d'accueil a allégué que cela n'était pas dans l'intérêt de l'enfant puisqu'il s'agissait d'un cinquième déplacement depuis sa naissance. Le centre jeunesse a reconnu certaines erreurs dans le traitement de ce dossier et l'enfant a été réintégré dans la famille d'accueil qui souhaitait l'adopter. Conséquemment, des mesures de nature systémique ont été mises en place afin d'améliorer les pratiques relatives au projet de vie des enfants, notamment la création d'un comité consultatif et des séances de discussion au sein du personnel.

L'ACTION JUDICIAIRE

Dans un cas particulier du retrait d'un enfant hébergé dans une famille d'accueil depuis 13 ans, la Commission a saisi le tribunal et obtenu gain de cause pour que l'enfant puisse réintégrer sa famille d'accueil. Le juge qui a entendu la cause a estimé que les intervenants n'ont pas accordé assez d'importance à l'intérêt supérieur de l'enfant en escamotant les problèmes affectifs qui pouvaient résulter du déplacement. Le tribunal a jugé que la DPJ n'avait pas cherché de solutions et de moyens adaptés à la situation spécifique de l'enfant. La juge a déploré que la DPJ n'ait pas consulté le pédiatre de l'enfant, qui le connaissait très bien. Enfin, le tribunal a conclu que la DPJ a omis de s'assurer de la participation du père de la famille d'accueil lors de la prise de décision. En conséquence, le juge a déclaré que l'enfant a été privé de son droit à la continuité des soins et à la stabilité des liens et conditions de vie. Il a également été privé de son droit à l'information, de son droit d'être entendu et d'avoir recours aux services d'un avocat.

LES ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET DE COOPÉRATION

L'exposition *Les droits de l'enfant–portraits-autoportraits*, qui a pris son envol l'année dernière, s'est poursuivie cette année. Cette initiative informationnelle et de promotion des droits fondamentaux des enfants mettait en vedette 40 portraits et autoportraits d'enfants en plus de 20 panneaux illustrant cinq grands thèmes : la vie, la sécurité, l'épanouissement, le développement et la liberté. Depuis son ouverture, 127 563 visiteurs ont pu apprécier l'exposition et 1 920 enfants ont dessiné leur autoportrait sur la borne interactive aménagée à cette fin. En rétrospective, environ 1 500 lettres de promotion ont été envoyées aux conseillers pédagogiques d'établissements scolaires de la grande région métropolitaine. Ceux-ci étaient invités à découvrir le guide pédagogique disponible en ligne dans le site Toutsurtesdroits.ca et à accompagner les enfants lors d'une visite de l'exposition. Des affiches ont été distribuées dans le

réseau des bibliothèques publiques de Montréal et des feuillets promotionnels ont été laissés dans des lieux publics. Actuellement, la Commission fait des démarches dans le but de présenter l'exposition à Québec. On rappelle que la Commission a financé cette initiative en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse et le ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport.

La Commission a participé, avec des partenaires institutionnels et communautaires, à la recherche de pistes de solutions pour les enfants qui ont un statut d'immigrant irrégulier et qui sont privés de leur droit à l'éducation, au même titre que les autres enfants du Québec.

De plus, la Commission a accueilli des jeunes et des représentants du réseau des centres jeunesse qui souhaitent mettre sur pied un chapitre québécois du National Youth in Care Network (NYCN). La vocation du NYCN est de créer des liens et d'offrir le soutien aux jeunes ayant reçu des services des centres jeunesse.

La Commission a renouvelé son appui au concours Jeunes du monde, organisé par Éducaloi et mettant en valeur des textes tantôt explicatif ou argumentatif, écrits par des jeunes du 2e cycle du secondaire provenant des écoles anglophones et francophones du Québec. C'est un concours de rédaction, dont les quatre thèmes qui figurent au cœur de la Convention relative aux droits de l'enfant, sont : le droit à la liberté de religion, le droit des enfants lors d'un divorce, le travail et l'école, et les peines pour les actes commis par des adolescents.

LES ACTIVITÉS DE RECHERCHE

Le suivi du rapport sur la mise en œuvre de la LPJ (article 156.1 de la LPJ)

Le premier rapport triennal de la Commission qui consiste en un suivi sur la mise en œuvre de la LPJ a été déposé à l'Assemblée nationale au cours du mois de mars 2011. Les activités de l'année en cours ont consisté à diffuser et à expliquer aux instances concernées les conclusions de ce rapport. Il contient plusieurs recommandations adressées au gouvernement au regard de deux thèmes, soit la continuité des services et l'hébergement en unité d'encadrement intensif. Pour sa part, la continuité des services entre les DPJ et les CSSS a fait l'objet d'une proposition d'un amendement législatif à la LPJ. En ce qui a trait à l'hébergement en unité d'encadrement intensif, les propositions de modifications ont été présentées à des comités de travail intéressés par ces questions. La Commission, qui doit produire son prochain rapport de mise en œuvre en 2015, poursuivra d'ici là le suivi de ses recommandations.

L'adoption des amendements à la LSJPA (projet de loi C-10)

Dès le dépôt du projet de loi C-10 visant notamment à modifier la LSJPA, la Commission a rapidement pris position afin d'exprimer publiquement ses inquiétudes quant à ce projet, qui constitue un net recul en matière de réadaptation, de réinsertion et de prévention de la délinquance des adolescents. La représentante de la Commission, à titre de vice-présidente du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, a participé aux audiences devant le Comité permanent des affaires juridiques et constitutionnelles du Sénat afin de témoigner les réserves de la Commission, et faire valoir les forces et résultats du modèle québécois existant. La Commission s'est aussi associée à la coalition présidée par le ministre québécois de la Justice en participant à la conférence de presse qui dévoilait les mesures ministérielles visant à circonscrire la portée du projet de loi C-10.

L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION

LA REPRÉSENTATION JUDICIAIRE

La représentation judiciaire constitue, pour la Commission, un pouvoir essentiel qui lui permet d'assurer à la fois la promotion et le respect des principes contenus dans la Charte. Elle est considérée comme la mesure par excellence pour assurer le respect des principes de la Charte. La Commission peut s'adresser à un tribunal pour réclamer, en faveur de la victime et dans l'intérêt public, toute mesure de redressement jugée appropriée contre la personne en défaut. Par son activité judiciaire, la Commission a pour mandat de clarifier l'état du droit, de préciser les droits et les obligations des parties, et d'assurer l'actualisation du droit pour que la Charte, instrument quasi constitutionnel, puisse répondre aux besoins émergents de la société.

La Commission peut également être appelée, le cas échéant, à défendre sa compétence en matière d'enquête ainsi que celle du TDP pour que ce dernier puisse statuer sur le litige dont il est saisi.

En matière de droits de la jeunesse, la Commission peut prendre les moyens qu'elle juge nécessaires et appropriés pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés suivant les dispositions de la LPJ. Elle peut, plus particulièrement, saisir la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) lorsque sa recommandation visant à corriger une situation n'a pas été suivie dans le délai imparti. Enfin, la Commission peut intervenir dans un débat judiciaire lorsqu'elle estime opportun de faire des représentations énoncées dans la Convention relative aux droits de l'enfant.

Les actions et les procédures

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, la Commission a émis 65 propositions de mesures de redressement avec mandat d'engager une poursuite en vertu de la Charte, comparativement à 51 mesures pour l'année précédente. Pendant cette période, la Commission a déposé 49 nouvelles demandes devant le TDP, par rapport à 25 l'an dernier. Elle est également intervenue devant la Cour suprême du Canada dans une cause portant sur l'accès à des services éducatifs pour un enfant de la Colombie-Britannique en situation de handicap.

Les règlements à l'amiable

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, les avocats de la Commission ont négocié des règlements dans 40 dossiers, dont 24 après qu'une action en justice eut été intentée. Les 16 autres ont été obtenus avant action, suite aux propositions de mesures de redressement adressées aux parties par la Commission.

Le dossier concernant l'affaire Ville de Montréal c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, C.S.Q. : 500-17-054623-098 a été réglé à l'amiable. Dans cette affaire, la Ville de Montréal (Service de police) a produit une requête en jugement déclaratoire et en annulation de subpoenas pour répondre à l'envoi par la Commission d'assignation à comparaître à des policiers dans huit dossiers de profilage racial. Peu de temps avant l'audition devant la Cour supérieure, une entente intervient entre la Commission, la Ville de Montréal, la Fraternité des policiers de Montréal et la Fédération des policiers et policières municipaux du

Québec, dont les éléments essentiels sont les suivants : les parties reconnaissent que la Commission a compétence pour faire enquête dans les dossiers de profilage racial, malgré l'émission de constats d'infractions pénales ou criminelles, ou un jugement de culpabilité relativement à ces infractions; la Ville de Montréal reconnaît que le « droit à la non-collaboration » des policiers, qui font l'objet d'une plainte en déontologie policière, ne s'applique pas aux enquêtes de la Commission; des mesures sont consenties par la Commission dans le but de préserver les droits du policier de ne pas collaborer à l'enquête du commissaire à la déontologie policière; les parties s'engagent à fixer des dates de rencontre pour les policiers qui ont reçu un subpoena et enfin; les parties « s'engagent à faire preuve de collaboration et de diligence pour assurer le bon déroulement des enquêtes de la Commission ».

LES JUGEMENTS OBTENUS

En 2011-2012, 38 jugements ont été obtenus dans des causes où la Commission était partie, soit 35 en matière de droits de la personne et 3 en matière de droits de la jeunesse.

Parmi les 17 jugements au fond, 13 ont été rendus par le TDP, 3 par la Cour d'appel du Québec et 1 par la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse). Par ailleurs, 21 jugements ont été rendus sur des requêtes incidentes. Des jugements au fond, 13 étaient favorables à la demande de la Commission.

Tableau 36 JUGEMENTS OBTENUS

INSTANCE	2009-2010			2010-2011			2011-2012		
	Mérite	Requête incidente	Total	Mérite	Requête incidente	Total	Mérite	Requête incidente	Total
Tribunal des droits de la personne	9	12	21	14	15	29	13	7	20
Cour du Québec	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Cour du Québec (Chambre de la jeunesse)	0	2	2	0	3	3	1	2	3
Cour supérieure	0	3	3	0	3	3	0	5	5
Cour d'appel du Québec	2	8	10	1	4	5	3	4	7
Cour suprême du Canada	0	0	0	0	2	2	0	3	3
TOTAL	**12**	**25**	**37**	**15**	**27**	**42**	**17**	**21**	**38**

LES JUGEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE EN 2011-2012

Discrimination systémique – Processus d'embauche et de sélection – Discrimination envers les femmes — Emplois traditionnellement masculins

Gaz Métro c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Beaudoin et al.) et Action Travail des Femmes du Québec inc. 2011 QCCA 1201

Cour d'appel du Québec — Date du jugement : 27 juin 2011

Dans un jugement unanime, la Cour d'appel confirme pour l'essentiel la décision du TDP qui avait conclu à la discrimination systémique envers les femmes de la part de Gaz Métro dans le processus de recrutement et d'embauche au poste de préposé réseau/stagiaire réseau, un emploi traditionnellement masculin. Les critères de sélection, tests théorique et pratique, et entrevues faisant partie du processus comportaient des biais préjudiciables aux femmes. La Cour d'appel maintient ainsi toutes les ordonnances du Tribunal, sauf le versement de dommages punitifs à six des sept victimes et modifie l'ordonnance quant à la mise sur pied d'un comité pour contrer le harcèlement sexuel au travail, pour en faire une recommandation. Par ailleurs, la Cour maintient également l'ensemble des ordonnances visant l'élaboration et l'implantation d'un programme d'accès à l'égalité pour corriger la situation de discrimination constatée.

La Cour d'appel conclut que la décision du Tribunal prend appui sur une interprétation correcte des principes juridiques en cause. C'est à bon droit que le premier tribunal s'est fondé sur le principe de l'égalité réelle, et non de l'égalité formelle, pour rendre jugement. Quant à la preuve de discrimination systémique, la Cour reprend avec approbation le passage suivant, tiré du premier jugement :

> *[67] La preuve de discrimination systémique repose donc essentiellement sur un ensemble de faits tels que des politiques institutionnelles, des processus décisionnels, des comportements et des attitudes qui, souvent inconscients et anodins en apparence, produisent et maintiennent, lorsque conjugués les uns aux autres, des effets disproportionnés d'exclusion pour les membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination; malgré son utilité lorsqu'elle est disponible et pertinente, la preuve statistique n'est pas pour autant indispensable à sa démonstration.*

La Cour d'appel conclut enfin qu'aucune erreur manifeste et déterminante n'a été démontrée dans l'analyse de la preuve pour justifier son intervention :

> *[77] [...] sa conclusion selon laquelle le processus de sélection à l'externe mis en place par Gaz Métro dans un dessein de recruter davantage de femmes a été irrémédiablement entaché de discrimination systémique, a été largement démontré et ne souffre pas d'erreur qui puisse justifier l'intervention de la Cour.*

Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale – Travail

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Ai Hong Su et al.) c. Calego International inc. 2011 QCTDP 4

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 11 avril 2011

Il s'agit d'une cause portée devant le TDP au nom de 15 travailleurs d'origine chinoise alléguant la discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale en emploi. Le Tribunal conclut à une preuve prépondérante démontrant que le comportement et les propos du président de la défenderesse Calego International inc. reliés à l'origine non canadienne des travailleurs chinois et formulés au sujet de l'hygiène et la malpropreté des lieux à l'entrepôt ont porté atteinte au droit de ces travailleurs d'être traités sans discrimination fondée sur leur origine nationale.

Le litige a pris naissance à la suite d'une réunion convoquée par le président de Calego, une entreprise spécialisée dans le design et l'importation de sacs, utilisant les services de plusieurs travailleurs immigrants et d'origine chinoise. Puisque la réunion s'adressait essentiellement aux travailleurs chinois, les services d'un interprète ont été retenus pour faire la traduction en mandarin. Il ressort des témoignages des travailleurs chinois que le président de l'entreprise a tenu les propos suivants : « *This is Canada, not China. We take shower and shampoo every day, wash hands with soap, flush the toilet after use. Don't piss on the floor… This is my kitchen, not yours. My kitchen, I want it clean. You Chinese eat like pigs.* » Malgré certaines divergences dans la version du président de Calego, le Tribunal conclut au caractère discriminatoire des propos.

Pour déterminer si les remarques proférées peuvent être qualifiées de propos blessants, humiliants ou dégradants, le Tribunal retient, à l'instar de la Cour suprême du Canada, le critère de la « personne raisonnable », compris « non pas dans le sens de l'être abstrait qui pourrait correspondre au point de vue de l'homme raisonnable ou de la majorité raisonnable, mais bien celle du "demandeur raisonnable", être abstrait également, mais qui ferait partie du groupe exclu en tant que femme (ou sidéen, autochtone, musulman, ou autre, selon le cas) et qui examinerait l'impact d'une mesure dotée de cette caractéristique. » Aussi, s'inspirant de la méthode contextuelle reconnue par la jurisprudence, le premier juge tient compte du fait qu'historiquement, les travailleurs chinois ont été l'objet de discrimination au Canada et au Québec.

Pour l'ensemble de ces raisons, le Tribunal conclut que :

> *[385] […] peu importe que les propos de […] soient analysés sous la perspective de la victime raisonnable ou de la personne raisonnable ordinaire, les termes utilisés, la référence au standard canadien qui sous-entend la comparaison à un autre standard, les propos infantilisants sur l'hygiène corporelle adressés aux travailleurs chinois sur un ton arrogant, condescendant et irrespectueux, sont en effet des propos blessants, humiliants, dégradants reliés à l'origine nationale de ces travailleurs chinois, en conséquence, discriminatoires au sens de l'article 10 de la Charte.*

Concluant que la responsabilité de l'Agence Vincent et de son président doit être engagée au même titre que les deux autres codéfendeurs, Calego et son président, les quatre défendeurs sont solidairement condamnés à verser la somme de 7 000 $ à titre de dommages moraux à chacune des 15 victimes. En ce qui concerne les dommages punitifs, le Tribunal conclut que la responsabilité de Calego et son président, âme dirigeante de l'entreprise, est engagée envers les 15 travailleurs chinois et accorde le montant de 3 000 $ à chacune des 15 victimes.

Enfin, le Tribunal conclut que la Commission a réussi à démontrer qu'un programme d'intégration antidiscriminatoire était justifié ordonnant ainsi aux défendeurs Calego International inc. et son président de mettre sur pied un programme favorisant l'intégration dans l'entreprise des travailleurs immigrants, dont les travailleurs d'origine chinoise, afin de prévenir toute discrimination fondée sur l'origine ethnique et nationale en milieu de travail.

Condition sociale – Logement

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Malenfant) c. Normandin 2011 QCTDP 6

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 5 mai 2011

Le TDP conclut dans cette affaire que le refus de louer un logement au plaignant, prestataire de la sécurité du revenu, constitue de la discrimination fondée sur la condition sociale contraire à la Charte.

Le plaignant est prestataire de la sécurité du revenu depuis 2003. En prévision d'un retour aux études et d'un rapprochement de la ville de Montréal pour des raisons économiques, il est à la recherche d'un logement et une amie de la famille lui fait part d'une annonce concernant un logement abordable. Le plaignant prend rendez-vous avec le concierge pour une visite des lieux. Le plaignant montre son intérêt, toutefois, le concierge lui dit qu'étant « assisté social », il doit avoir un endosseur et le document *Offre de bail* ne lui est pas présenté.

Dans son analyse, le Tribunal précise que « [...] le droit légitime d'un propriétaire de contracter avec des locataires responsables et solvables comporte, comme corolaire, l'obligation d'effectuer certaines vérifications à cette fin », le tout dans les limites des restrictions prévues par la loi. Dès lors, il appartient au locataire de faire la preuve de ses revenus suffisants, mais, aussi, au propriétaire de lui permettre de faire cette preuve. Le Tribunal réitère qu'un logement est un bien ou un service de « nature spéciale » puisqu'il renvoie à un « besoin fondamental ». De plus, le Tribunal rappelle que la définition du motif « condition sociale » inclut le fait de recevoir des prestations d'aide sociale.

En l'espèce, le Tribunal retient la version de la demande rejetant notamment le moyen de défense indiquant qu'il y a des personnes prestataires de la sécurité du revenu dans ces logements. Le Tribunal énonce que ce fait est non pertinent en spécifiant qu'il est depuis longtemps reconnu qu'il peut y avoir discrimination sur un motif énuméré à l'article 10 sans que tous les membres du groupe en soient victimes. Aussi, citant la Cour d'appel du Québec dans l'affaire Whittom, le Tribunal affirme que le refus de louer à une personne parce que ses revenus sont insuffisants, sans faire de vérification quant à sa capacité de payer le loyer, constitue un refus discriminatoire.

Dans les circonstances, le Tribunal condamne le défendeur à payer au plaignant la somme de 3 500 $ à titre de dommages moraux. Il refuse toutefois l'octroi de dommages punitifs en l'absence d'éléments de preuve factuels suffisants à cet égard.

Handicap – Intégration – Camp de jour

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Stoneham-et-Tewkesbury (Municipalité des cantons unis) 2011 QCTDP 15

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 29 septembre 2011

Dans un premier jugement rendu par le TDP en matière d'intégration des enfants handicapés dans les camps de jour régulier offerts par les municipalités, le Tribunal accueille la demande présentée par la Commission au nom de la plaignante, mère d'une enfant ayant un déficit intellectuel léger et un déficit d'attention sans hyperactivité qui s'accompagne de troubles de comportement. Cette dernière souffre également d'autisme léger.

En 2007, 2008 et 2009, la municipalité défenderesse refuse d'admettre l'enfant, [A.-S.], dans son camp de jour régulier en application d'une politique suivant laquelle tous les enfants handicapés ayant un besoin d'accompagnement ou d'assistance particulière sont systématiquement orientés vers un camp spécialisé.

Le Tribunal retient que la politique de la municipalité est discriminatoire puisqu'elle est appliquée de manière automatique sans analyse individualisée de la situation de chaque enfant handicapé. Le Tribunal retient que la municipalité n'a pas fait la preuve qu'il était dans l'intérêt de chaque enfant visé par la politique d'être orienté en camp spécialisé et n'a pas démontré que leur intégration en camp de jour régulier entraînait une contrainte excessive.

Il s'exprime comme suit :

> *[170] La politique de la municipalité défenderesse tend à perpétuer les stéréotypes relatifs aux personnes handicapées. Elle sous-entend qu'il est normal pour toute personne handicapée d'exercer ses activités avec d'autres personnes handicapées plutôt que dans une communauté diversifiée. Cette politique a aussi pour effet d'isoler artificiellement les autres enfants dans un univers exempt de handicap, ce qui ne favorise pas l'intégration et la pleine acceptation des personnes handicapées par la société.*

La preuve a révélé que la défenderesse a posé comme condition d'admission de l'enfant au camp de jour régulier la preuve par expert de sa capacité de fréquenter le camp de la même façon que les autres sans besoin particulier et sans accompagnateur.

À ce sujet, le Tribunal déclare :

> *[180] Cette prise de position de la municipalité défenderesse consistait donc à exiger que la personne handicapée, en l'occurrence [A.-S.], s'intègre dans un cadre élaboré pour des personnes ne souffrant d'aucune limitation. Elle faisait abstraction des effets réels produits par le handicap dont souffre [A.-S.] et de l'impossibilité pour cette dernière de dépasser sa condition physique et mentale. Une telle position équivalait, ni plus ni moins, qu'à nier*

tout simplement la réalité du handicap de [A.-S.]. Les conditions posées par la municipalité contreviennent foncièrement à l'obligation d'accommodement requis par la situation de [A.-S.].

Le Tribunal a conclu que l'exclusion de l'enfant en raison de son handicap portait atteinte de manière discriminatoire à son droit au respect de sa dignité et à son droit d'avoir accès au camp de jour régulier.

Le Tribunal a également conclu que le refus d'admettre l'enfant au camp de jour régulier avait également porté atteinte de manière discriminatoire aux droits de sa mère sur la base de son état civil. Pour le Tribunal, l'état civil de la plaignante est en cause puisque c'est en sa qualité de mère d'une enfant handicapée qu'elle a été profondément blessée par l'exclusion de son enfant et c'est en raison d'une caractéristique personnelle de sa fille, son handicap, que la municipalité a refusé de conclure l'acte juridique qu'elle réclamait, soit l'intégration de l'enfant au camp de jour régulier.

En guise de réparation, le Tribunal condamne la défenderesse à verser des dommages moraux de 8 500 $ à l'enfant et de 7 500 $ à la plaignante. Le Tribunal a ordonné à la défenderesse de cesser d'orienter de manière systématique les enfants handicapés ayant des besoins particuliers vers un camp spécialisé.

Il a également ordonné à la municipalité de procéder à l'évaluation individuelle de chaque demande d'inscription à son camp de jour régulier, dont celle de [A.-S.], et de lui procurer l'accommodement requis par sa situation.

Handicap — Service offert au public

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. 9051-5396 Québec inc. (Camping Plage de la Baie) 2011 QCTDP 16

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 30 septembre 2011

Dans cette cause, les défenderesses ont refusé l'accès au camping à monsieur Jacques Côté compte tenu de la présence de son chien d'assistance. Le Tribunal, sous la plume de l'Honorable juge Carole Brosseau, rappelle qu'il faut préconiser une interprétation large du motif « handicap ». En citant l'affaire Via Rail, le Tribunal souligne l'absence totale de mesures prises par le camping afin de permettre l'accès de manière égale aux personnes handicapées.

Le Tribunal condamne les défenderesses à verser la somme de 8 000 $ au plaignant à titre de dommages moraux, compte tenu du préjudice résultant de l'humiliation et de l'atteinte à la vie privée qu'il a subi. Les défenderesses ont également été condamnées à verser la somme de 1 000 $ à titre de dommages punitifs, étant donnée la preuve que la propriétaire du camping entretenait énormément d'animosité à l'endroit des personnes handicapées et que, non seulement elle n'a pas manifesté d'ouverture envers le plaignant, mais voulait « lui donner une leçon ».

Handicap – Intégration scolaire

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Commission scolaire Marie-Victorin 2011 QCTDP 14

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 9 juin 2011

Dans le cadre d'un règlement du litige, la Commission scolaire Marie-Victorin a consenti à un acquiescement partiel à jugement. Ainsi, dans une décision rendue le 9 juin 2011, le TDP donne acte de la déclaration d'entente et d'acquiescement partiel à jugement et ordonne à la Commission scolaire de donner suite à ses engagements, notamment celui de respecter son obligation d'offrir les services adaptés aux élèves vivant avec un handicap en privilégiant la classe ordinaire, et de prévoir et d'appliquer une politique d'adaptation scolaire qui privilégie le classement en classe ordinaire.

Procédure — Utilisation d'initiales et ordonnance de non-divulgation

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Méthot Martineau 2011 QCTDP 19

Tribunal des droits de la personne – Date du jugement : 1er décembre 2011

La Commission a présenté deux requêtes dans des dossiers joints afin d'obtenir la restriction de la divulgation, de la publication ou de la diffusion du nom des plaignantes ainsi que de toute information permettant de les identifier et relatifs aux faits en cause. La présente décision met en relation le principe consacré du caractère public des procès avec le droit à la sauvegarde de la vie privée des plaignantes.

Les plaignantes ont fait l'objet de propos offensants et discriminatoires par le biais du site Facebook. Ces propos portent également atteinte à leur droit à la protection de leur vie privée, puisque la défenderesse a révélé publiquement des informations personnelles sur la condition sociale des plaignantes. Les plaignantes, qui souhaitent conserver dans leur sphère de vie privée les informations de nature financière et relatives à leur condition sociale, se retrouvaient dans une situation fort désavantageuse. Ainsi, pour faire reconnaître leurs droits et obtenir réparation pour la discrimination qu'elles ont vécue, elles devaient aggraver leur préjudice en révélant être prestataires de la sécurité du revenu à un nombre indéfini de personnes.

La juge a donc procédé à un exercice de conciliation entre le caractère public des procès et le droit à la sauvegarde de la vie privée des plaignantes. Comme le souligne à juste titre le Tribunal, « dans le cas qui nous occupe, c'est l'impact préjudiciable des informations qui circulent qui constitue le cœur du litige. Permettre la diffusion de l'identité des plaignantes et la divulgation de renseignements qui pourraient les identifier anéantirait à toutes fins utiles le fondement même de la demande et risquerait au contraire de causer un préjudice plus grand aux victimes plaignantes ».

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI DANS DES ORGANISMES PUBLICS

En vigueur depuis le 1er avril 2001, la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics vise les organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus dans le secteur municipal, dans le réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux ainsi que dans d'autres organisations comme les sociétés d'État, les établissements d'enseignement supérieur et le corps policier de la Sûreté du Québec.

L'état de situation des activités pour les organismes publics

Dès son entrée en vigueur, la Loi oblige des organismes publics à mettre en place un programme d'accès à l'égalité pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques. En décembre 2005, les personnes handicapées s'ajoutent à cette liste.

Au 31 mars 2012, 482 organismes publics sont visés par la Loi. De ce nombre, 220 établissements appartiennent au réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et 262 sont des organismes d'autres réseaux.

Au cours de la dernière décennie, le RSSS fait l'objet d'une importante réorganisation qui nécessite l'élaboration d'une nouvelle stratégie d'implantation des programmes d'accès à l'égalité en collaboration étroite avec ses partenaires. Depuis 2009, les établissements de santé et de services sociaux doivent transmettre, pour les cinq groupes visés, un nouveau rapport sur l'analyse des effectifs reflétant les changements survenus au cours des années antérieures.

Quant aux autres organismes des réseaux de l'éducation, des municipalités, des sociétés d'État et des sociétés de transport ainsi que la Sûreté du Québec, qui produisaient déjà un rapport sur l'analyse des effectifs pour les quatre premiers groupes visés, ils doivent simplement rédiger un rapport distinct pour le cinquième groupe.

Le tableau ci-dessous présente les étapes du programme d'accès à l'égalité franchies par les organismes publics au 31 mars 2012. Il présente l'état des activités selon les étapes de réalisation prévues dans la Loi.

Tableau 37 ÉTAT DE SITUATION AU 31 MARS 2012

220 ÉTABLISSEMENTS DU RSSS		
Organisme (nombre)	**Pourcentage**	**Étapes franchies pour les cinq groupes**
69	31	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
128	58	Élaboration du programme
23	11	Transmission du rapport d'élaboration
262 ORGANISMES AUTRES QUE CEUX DU RSSS		
Organisme (nombre)	**Pourcentage**	**Étapes franchies pour les quatre premiers groupes**
1	0,4	Préparation du rapport sur l'analyse des effectifs
0	0	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
2	0,8	Élaboration du programme
8	3	Transmission du rapport d'élaboration
2	0,8	Maintien de la représentation pour trois ans
30	11,4	Implantation du programme
218	83,2	Transmission du premier rapport d'implantation
1	0,4	Maintien de la représentation pour une deuxième période de trois ans
Organisme (nombre)	**Pourcentage**	**Étapes franchies pour le groupe des personnes handicapées**
1	0,4	Préparation du rapport sur l'analyse des effectifs
2	0,8	Transmission du rapport sur l'analyse des effectifs
24	9,2	Élaboration du programme
227	86,6	Transmission du rapport d'élaboration
3	1	Maintien de la représentation pour trois ans
5	2	Implantation du programme

Les données détaillées sont publiées sur le site Web de la Commission à l'adresse http://www2.cdpdj.qc.ca/PAE/programmes-organismes/Pages/default.aspx et sont mises à jour mensuellement.

Durant l'année 2011-2012, la Commission a émis 95 rapports d'élaboration consistant à exiger des organismes qui ont une problématique de sous-représentation de réaliser une analyse de leur système d'emploi et préparer un plan d'action.

Les activités de promotion et de formation

En plus d'avoir comme mandat de surveiller l'application de la Loi, la Commission exerce aussi un rôle dans la promotion de l'accès à l'égalité en emploi. Au cours de la dernière année, elle a participé à plusieurs activités de promotion, dont celles-ci :

- une rencontre du réseau des employeurs du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour les personnes ayant un handicap de la région de Montréal;
- une rencontre avec des ministères membres du réseau fédéral de l'équité en matière d'emploi et de la diversité;
- quatre rencontres avec le Comité de soutien aux employeurs des cégeps et des commissions scolaires;
- une rencontre avec le comité interministériel de suivi de la stratégie des personnes handicapées en emploi;
- une conférence sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi au Centre d'orientation et de formation pour femmes en recherche d'emploi inc. (COFFRE) à Saint-Jean-sur-Richelieu;
- une conférence sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi à l'Université du Québec à Montréal (UQAM);
- sept séances de formation sur l'intégration professionnelle des personnes ayant un handicap offertes à six organismes (69 participants);
- 13 séances de formation sur l'élaboration d'un programme d'accès à l'égalité offertes dans 81 établissements du RSSS (134 participants);
- publication de quatre bulletins d'information des programmes d'accès à l'égalité en emploi (BIP-AEE).

La Commission a également conçu un ensemble de guides et d'outils pour aider les établissements du RSSS à élaborer leur programme. L'expertise que la Commission a acquise en matière d'accès à l'égalité en emploi est reconnue, et a fait l'objet d'une présentation au colloque La mixité au travail : une utopie?, à Montréal.

L'information en ligne

Depuis décembre 2006, la Commission publie, dans son site Web, les résultats des analyses concernant la sous-représentation à l'intérieur de tous les organismes et établissements soumis à la Loi.

La mise à jour de l'état de situation des organismes et des établissements soumis à la Loi est faite chaque mois et inclut maintenant les données pour le RSSS. Les données relatives aux entreprises qui doivent mettre en œuvre un programme d'obligation contractuelle sont également publiées dans le site.

LE PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE

En 2011, une importante mise à jour des listes des entreprises contractant avec le gouvernement a été effectuée avec le Secrétariat du Conseil du trésor. À ce jour, 270 entreprises sont soumises à l'obligation de mettre en place un programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec. De ce nombre, 14 n'ont pas encore rempli leur engagement et se sont vu imposer une sanction par le gouvernement. Par ailleurs, depuis le début du programme, 104 dossiers ont été fermés par la Commission et sept entreprises ont atteint leurs objectifs.

Au 31 mars 2012, 144 entreprises étaient soumises à l'obligation d'implanter un programme d'accès à l'égalité. Depuis mars 2009, elles doivent inclure le groupe des personnes handicapées dans leur programme. Durant la dernière année, la Commission a envoyé 24 rapports d'évaluation aux employeurs et elle a également mis à jour un ensemble de guides et d'outils pour aider les employeurs à élaborer leur programme.

LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DE GAZ MÉTRO

Un jugement de la Cour d'appel du Québec confirmant le jugement du TDP ordonne à Gaz Métro d'implanter un programme d'accès à l'égalité pour les femmes désirant occuper un poste de technicienne acquisition et exploitation. Leur programme d'accès à l'égalité a été élaboré avec la collaboration de la Commission et a été approuvé par le Tribunal. La Commission doit en « surveiller » l'application.

LE SERVICE-CONSEIL EN MATIÈRE D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable a comme rôle d'accompagner les petites et moyennes entreprises, les grandes organisations ou les syndicats qui reçoivent une demande d'accommodement d'un employé ou de leur clientèle.

Les demandes reçues

Au cours de la dernière année, le service a répondu à 72 demandes en provenance de petites et moyennes entreprises, ainsi que de grandes organisations. Le secteur privé est plus largement représenté dans l'ensemble des dossiers traités jusqu'à maintenant. Les demandes du secteur public comprennent uniquement celles qui sont formulées par les bénéficiaires des services publics, compte tenu de l'entente entre la Commission et le Conseil du trésor. Cette entente spécifie que les demandes concernant le personnel de la fonction publique relèvent des ressources humaines des ministères concernés.

Tableau 38 **PROVENANCE DES DEMANDES EN 2011-2012**

Nombre de demandes reçues	Secteur privé	Secteur public	Fondations et associations
72 (100 %)	61 %	26 %	13 %

La répartition des demandes par motifs de discrimination

Les motifs « religion » ou « handicap » sont invoqués dans 88 % des demandes adressées au service-conseil.

Pour l'année 2011-2012, le service-conseil a traité majoritairement les dossiers relatifs au motif handicap, portant notamment sur le retour au travail après une absence prolongée.

Le tableau suivant présente une répartition du nombre de dossiers selon le ou les motifs de discrimination.

Tableau 39 RÉPARTITION DES DEMANDES SELON LE OU LES MOTIFS INVOQUÉS

Religion	Handicap	Langue	Autre*
28 (39 %)	35 (49 %)	3 (4 %)	6 (8 %)

*Sous « Autre », on retrouve les demandes relatives aux motifs race, couleur, origine ethnique ou nationale, sexe, ou état civil.

Le nombre de dossiers traités en 2011-2012

Au cours de la dernière année, le service-conseil a reçu 72 nouveaux dossiers. De plus, huit dossiers étaient encore actifs au 31 mars 2012, totalisant ainsi 80 dossiers.

Durant la même période, soit entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, le service-conseil a fermé 72 de ces dossiers, représentant 90 % des dossiers actifs. Huit dossiers demeuraient actifs au 31 mars 2012, soit 10%.

Tableau 40 DEMANDES TRAITÉES ENTRE LE 1ER AVRIL 2011 ET LE 31 MARS 2012

Dossier actif en début de période	Nouveau dossier	Dossier fermé	Dossier actif en fin de période
8 (10 %)	72 (90 %)	72 (90 %)	8 (10 %)

Les collaborations du service-conseil

Au-delà des conseils directs qu'il donne, le service-conseil est également sollicité pour accompagner les organisations publiques dans la création d'outils de gestion ou de formation relatifs à l'accommodement raisonnable. Au cours de la dernière année, les service-conseils ont notamment collaboré avec le Protecteur du citoyen à la préparation du document *Diètes religieuses en milieu carcéral – Lignes directrices à l'intention des décideurs*. Il a aussi aidé la Direction des services aux communautés culturelles du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport à préparer le projet de guide de référence sur l'accommodement raisonnable en milieu scolaire.

L'expertise du service-conseil continue d'être interpellée pour informer et accompagner les organisations publiques dans la création d'outils de gestion ou de formation relatifs à l'accommodement raisonnable et à la discrimination. Différentes présentations ont eu lieu durant l'année en cours : L'obligation d'accommodement raisonnable

dans le milieu collégial pour les étudiants avec besoins particuliers, dans le cadre des Journées des répondants du Réseau Ouest Saide, Cégep du Vieux-Montréal; L'obligation d'accommodement raisonnable, dans le cadre du cours Problématiques interculturelles à l'école québécoise, Faculté des sciences de l'éducation, Université du Québec à Montréal; Accommodement raisonnable dans le réseau collégial : les étudiants en situation de handicap – Questions-réponses, dans le cadre des Journées des répondants du Réseau Est Saide, Cégep de Sainte-Foy; L'obligation de prendre des mesures d'adaptation, formation destinée aux employeurs en collaboration avec les ressources humaines et Développement des compétences Canada. Un conseiller a donné deux sessions de formation sur les obligations d'accommodement raisonnable à 19 employeurs (26 participants) en collaboration avec Développement des ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Un guide d'aide à la décision en élaboration

En plus de poursuivre ses interventions auprès de sa clientèle, le service-conseil prépare un guide d'aide à la décision portant sur l'accommodement raisonnable. Le document sera spécialement conçu pour les décideurs et les gestionnaires qui reçoivent une demande d'accommodement. Il sera publié dans le site Web de la Commission et mis à jour régulièrement, notamment en fonction de l'évolution de la jurisprudence.

Un rôle d'éducation et de prévention

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable a présenté un atelier à l'occasion d'une formation sur l'interculturalisme organisée par le Comité des partenaires en immigration de Laval. Offert au personnel des centres de la petite enfance (CPE) et des bureaux coordonnateurs de Laval, cet atelier de travail avait pour but de faciliter la gestion des demandes d'accommodement dans les services de garde, tant en matière de relations de travail que de prestation de services. Il s'est déroulé en deux rencontres et a réuni plus d'une trentaine de directeurs de CPE.

Différents aspects ont été abordés pour faciliter la compréhension de l'accommodement raisonnable, en saisir le cadre juridique et permettre une évaluation objective des demandes d'accommodement. Plusieurs notions ont été présentées : les motifs de discrimination et ses diverses manifestations, les obligations des décideurs, les critères d'évaluation de la contrainte excessive, les rôles et responsabilités des parties durant le traitement d'une demande et la marche à suivre pour répondre à une demande d'accommodement raisonnable. Les échanges et les mises en situation ont permis aux personnes présentes de s'exprimer, d'établir des liens entre la théorie et la pratique et de reconnaître la complexité de certains des cas.

Le service-conseil : des histoires de cas

Cas 1 : Modification temporaire de l'horaire de travail pendant la grossesse

Une conseillère en ressources humaines d'une compagnie de télémarketing contacte le service-conseil en raison d'une demande de modification d'horaire de travail. Cette demande est fondée sur le motif grossesse et découle de complications médicales rencontrées par l'une de leurs salariés. En effet, une agente a fourni à l'entreprise un billet médical où il était inscrit qu'on lui déconseillait d'effectuer ses tâches sur un

horaire de soirée. Cette modification serait de 12 semaines, soit la période précédant le début de son congé de maternité. La conseillère en ressources humaines se dit peu à l'aise avec la notion d'accommodement et demande d'obtenir les recommandations du service-conseil. Elle s'interroge par ailleurs sur l'impact qu'aurait une mesure favorable à l'employée auprès de ses collègues, notamment ceux dont l'ancienneté favorise généralement l'obtention de quart de travail de jour.

Étant donné que l'entreprise dispose d'un nombre important de salariés occupant le même titre d'emploi, facilitant par le fait même le réaménagement temporaire de l'horaire de travail, le service-conseil encourage l'entreprise à accepter la demande d'accommodement. Le fait que l'employée supplante pour une très courte période les salariés plus anciens n'apparaît pas comme une contrainte excessive. Le désagrément vécu, au demeurant, sera minime, étant donné la nature temporaire de l'accommodement demandé.

Cas 2 : Accessibilité à une formation avec un chien d'assistance

Une conseillère en orientation d'une école professionnelle interpelle le service-conseil au sujet d'une étudiante inscrite à un programme en cuisine et qui possède un chien d'assistance pour son enfant. Celui-ci souffre d'un trouble envahissant du développement (TED). La conseillère aimerait accommoder la future étudiante qui doit entraîner le chien et l'avoir auprès d'elle le plus souvent possible. Elle se demande comment concilier le respect du droit à l'égalité et les règles d'hygiène du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), auxquelles les écoles sont soumises.

Le service-conseil confirme à la conseillère l'obligation d'accommodement en regard de la Charte. Il est à noter que ce chien est un moyen pour pallier le handicap de l'enfant, mais que c'est le parent qui en est responsable. Par ailleurs, le service-conseil mentionne que la Charte ne va pas à l'encontre des règles d'hygiène, de santé ou de sécurité s'il y a des risques importants pour soi ou pour les autres. Selon les *Règlements sur les aliments du MAPAQ*, la présence d'un chien d'assistance pourrait être acceptée dans les aires de formation à condition que la nourriture ne soit pas vendue à des consommateurs.

Le service-conseil invite l'établissement à rencontrer l'étudiante pour faire part de leurs besoins et contraintes mutuelles. De plus, le service-conseil suggère de se placer en situation réelle avec le chien pour identifier des endroits qui répondraient aux normes de santé et de sécurité et ainsi déterminer la possibilité de suivre la formation, sans contrainte excessive. La disponibilité de salles de cours selon différents horaires a permis à la personne de suivre la formation souhaitée tout en assurant la socialisation de son chien.

Les travaux de recherche

L'ANALYSE DE LA LÉGISLATION ET DES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Conformément au paragraphe 6 de l'article 71 de la Charte, la Commission a passé en revue les 77 numéros de la *Gazette officielle du Québec* et a analysé 61 projets de loi ou avant-projets de loi, ainsi que les projets de règlement pour en vérifier la conformité à la Charte.

La Commission a également examiné des programmes gouvernementaux et des documents de consultation, qu'elle aborde sous deux axes : juridique et social. Cette analyse l'a conduite à rédiger des commentaires, des mémoires ou des recommandations qui sont présentés ci-dessous.

LE RÔLE CONSULTATIF DE LA COMMISSION

Les demandes provenant de l'extérieur

Outre sa fonction d'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux, la Commission exerce un rôle consultatif auprès d'intervenants externes, tels les ministères ou encore la société civile. La réponse à leurs demandes est tributaire des ressources dont dispose la Commission. En plus des demandes qui ont mené à des recommandations, d'autres ont fait l'objet d'avis ou d'études.

Tableau 41 **PROVENANCE DES DEMANDES EXTÉRIEURES**

PROVENANCE DE LA DEMANDE	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Secteur public			
– Mémoire* présenté à l'initiative de la Commission	0	4	5
– Mémoire* demandé par les parlementaires	5	0	3
Ministère	9	9	16
Organisme public	9	7	6
Total partiel	**23**	**20**	**30**
Société civile	14	5	17
TOTAL GÉNÉRAL	**37**	**25**	**47**

*Ces documents comprennent les lettres et commentaires envoyés à la commission parlementaire compétente et les observations verbales formulées devant celle-ci sans mémoire.

La Commission contribue également aux rapports que le Québec doit déposer sur la mise en œuvre des conventions internationales sur les droits de la personne.

Les demandes provenant de l'interne

À la fonction consultative exercée par la Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications (DiRECC), s'ajoute une fonction de soutien interne.

Ce rôle d'appui prend de multiples formes : élaboration d'une position officielle, élaboration d'avis et de conseils juridiques, soutien juridique au service-conseil en matière d'accommodement raisonnable, organisation de séances de sensibilisation destinées au personnel, analyses de données sociodémographiques pour soutenir les interventions publiques de la Commission ou faciliter le processus de traitement des plaintes, participation à des comités consultatifs dans le contexte d'enquêtes et participation à des enquêtes systémiques, tant en matière de protection de la jeunesse que de droits de la personne. Durant l'année 2011-2012, 47 demandes de cette nature ont été traitées par la recherche.

LES AVIS ET ÉTUDES

Conformément au paragraphe 5 de l'article 71 de la Charte, la Commission dirige et encourage les recherches et les publications sur les libertés et droits fondamentaux. À cet égard, elle produit des avis et des études sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne.

L'accommodement des étudiants et étudiantes en situation de handicap dans les établissements d'enseignement collégial

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/accommodement_handicap_collegial.pdf

Entre 2005 et 2009, le nombre d'étudiants en situation de handicap inscrits dans un programme de formation offert dans un cégep a quintuplé, passant de 860 à 4 309. Une forte proportion de cette augmentation est attribuable à la fréquentation des étudiants ayant des troubles d'apprentissage, des troubles de santé mentale ainsi que des troubles du déficit de l'attention.

La croissance des demandes formulées à la Commission concernant l'accommodement de ces étudiants a incité cette dernière à mettre sur pied, en avril 2010, une table de travail. Celle-ci a réuni une trentaine d'organismes concernés par la question, dont les principaux acteurs du réseau collégial public et privé, ainsi que plusieurs groupes de défense des droits des personnes handicapées. Les travaux de cette table ont permis de mieux comprendre les réalités vécues par les étudiants et les acteurs du milieu collégial, et d'identifier les enjeux qui nécessitaient une analyse plus élaborée au regard des droits protégés par la Charte. La Commission a analysé ces enjeux et a proposé les recommandations qui s'imposent pour que les établissements d'enseignement collégial puissent maintenir cette capacité et adopter des pratiques favorisant l'exercice effectif du droit à l'égalité de tous les étudiants en situation de handicap prescrit dans la Charte.

Les travaux de la table se sont échelonnés sur un an, soit d'avril 2010 à avril 2011 et ont porté sur sept grandes thématiques de travail reflétant l'essentiel des préoccupations communes à l'ensemble des organismes, en l'occurrence :

- le financement des services et l'aide financière aux études;
- les transitions interordres et les conditions d'admission au collégial;
- l'accès au diagnostic;
- l'élaboration des plans d'intervention;
- le soutien, la formation et le perfectionnement du personnel;
- les milieux de stage et l'insertion socioprofessionnelle;
- l'évaluation des apprentissages et la sanction des études.

Ces travaux ont, entre autres, permis à la Commission de proposer certaines balises et d'émettre 36 recommandations.

Ces recommandations, qui seront présentées à la table de travail au cours du mois d'avril 2012, s'adressent particulièrement au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, aux établissements d'enseignement collégial, publics et privés, ainsi qu'à la Fédération des cégeps et à l'Association des collèges privés du Québec.

La Commission recommande notamment de modifier la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel et la Loi sur l'enseignement privé afin d'y inclure des dispositions établissant expressément les responsabilités des établissements d'enseignement collégial, publics et privés, concernant l'organisation des services aux étudiants en situation de handicap ainsi que les règles de mise en œuvre qui en découlent.

De plus, la Commission estime nécessaire de réviser les modalités actuelles de financement, dont celles prévues au programme Accueil et intégration des étudiants handicapés au collégial, afin qu'elles puissent s'appliquer aux étudiants ayant un handicap dit émergent. La révision du programme devra également permettre de l'harmoniser aux objectifs, orientations et voies d'action à la politique d'adaptation scolaire qui s'applique présentement à l'enseignement primaire et secondaire.

Afin de créer un environnement favorable aux apprentissages et à la réussite de tous les étudiants en situation de handicap, la Commission demande que les intervenants bénéficient de formation, d'accompagnement, d'appui de ressources externes, ou de collaboration avec le RSSS. La Commission est d'avis que cette démarche permettra aux intervenants de mieux cerner les enjeux organisationnels et pédagogiques relatifs à l'intégration des étudiants en situation de handicap et, à long terme, contribuera à optimiser les pratiques d'accommodement dans le réseau collégial public et privé.

La Commission rappelle que les établissements d'enseignement publics et privés doivent fournir les efforts nécessaires afin de satisfaire à leur obligation d'accommodement envers les étudiants en situation de handicap, à moins de contrainte excessive.

L'obligation d'accommodement raisonnable est une obligation juridique qui découle du droit à l'égalité et qui s'applique dans une situation de discrimination. Elle consiste à aménager une norme ou une pratique de portée universelle en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée. Il n'y a pas d'obligation d'accommodement en cas de contrainte excessive.

Mesurer la discrimination à l'embauche subie par les minorités racisées : résultats d'un *testing* mené dans le Grand Montréal

Accessible en ligne : http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/etude_testing_discrimination_emploi.pdf

C'est à la suite d'une réflexion amorcée en novembre 2008 que ce projet a vu le jour. La Commission avait tenu un colloque réunissant plus de 400 personnes, intitulé Pour une véritable intégration : droit au travail sans discrimination. L'un des thèmes avait porté sur les appréhensions de certains employeurs concernant l'embauche de personnes issues de l'immigration.

Malgré le fait que le Québec sélectionne depuis plus de 15 ans ses immigrants dans la catégorie « travailleurs qualifiés » sur la base de critères conçus pour favoriser la

sélection des candidats les plus susceptibles de connaître une intégration réussie, ces derniers connaissent des difficultés d'intégration socioéconomique considérables par rapport aux natifs du Québec et aux immigrants plus anciens d'origine européenne. Depuis quelques années, on entend fréquemment dire que l'explication tiendrait au fait que le domaine de formation et l'expérience de travail des immigrants seraient mal arrimés aux besoins du marché du travail québécois. Il est aussi communément admis que la non-reconnaissance des diplômes et de l'expérience acquise à l'étranger contribue dans une large mesure aux problèmes d'insertion socioprofessionnelle des nouveaux arrivants.

Dans cette étude, qui sera rendue publique au printemps 2012, on a effectué un *testing*, une méthode de mesure des discriminations par envoi de curriculum vitae fictifs qui a fait ses preuves en Amérique du Nord et en Europe. La Commission a ainsi pu mesurer, dans le secteur francophone du marché du travail montréalais, l'ampleur de la discrimination à l'embauche subie par les minorités racisées dans cinq domaines professionnels distincts.

Pour chacun de ces domaines, deux candidatures ont été créées, chacune composée d'un curriculum vitae et d'une lettre de présentation. Les paires de curriculum vitae ont été révisées et calibrées par des experts en ressources humaines de chaque domaine afin de s'assurer que les expériences professionnelles et les qualifications des candidats au nom à consonance étrangère soient en phase avec la nature des emplois testés et les plus similaires possible à celles de candidature de nom franco-québécois. Tous les candidats fictifs avaient acquis une expérience de travail, fait leurs études ou obtenu leurs diplômes au Québec.

Entre le mois de décembre 2010 et le mois de mai 2011, on a ainsi répondu à 581 offres d'emploi d'entreprises privées, d'organismes publics et d'organismes sans but lucratif (OSBL) pour des postes dans trois domaines d'emplois qualifiés (marketing, ressources humaines et communications), des professions au sein desquelles les membres des minorités racisées sont sous-représentés, et dans deux domaines peu ou pas qualifiés (service à la clientèle et secrétariat).

Le *testing* a notamment révélé que le taux de discrimination varie très peu selon que l'organisation testée soit une entreprise privée (37 %) ou un OSBL (35 %). Toutefois, sur les 18 employeurs publics qui ont démontré un intérêt à l'endroit d'au moins un des candidats fictifs, cinq ont favorisé le candidat minoritaire, cinq le candidat majoritaire, alors que les huit autres ont convoqué les deux candidats en entretien, ce qui donne un taux net de discrimination de 0 %. Il est possible qu'un tel résultat, bien que reposant sur un mince échantillon, soit dû en partie à l'obligation légale qu'ont les employeurs publics d'appliquer des programmes d'accès à l'égalité, qui ont une incidence sur le recrutement.

L'étude de la Commission a aussi démontré que les candidats aux noms à consonance africaine ont été nettement plus désavantagés que les candidats ayant des noms arabes ou latino-américains. Ainsi, le candidat au nom à consonance africaine, pour un emploi peu ou non qualifié, a été évalué plus négativement, avec un taux net de discrimination de 42,1 %, contre 35,1 % pour le candidat arabe, suivi plus loin derrière par le candidat latino-américain avec 28,3 %. En ce qui concerne les emplois

qualifiés, le taux de discrimination chez le candidat au nom à consonance africaine a été de 38,3 %, contre 33,3 % pour les candidats arabes et 30,6 % pour les candidats latino-américains.

Par ailleurs, la Commission a voulu vérifier l'hypothèse voulant que la discrimination risquait d'être plus marquée dans les secteurs d'emplois qualifiés qui commandent de bons salaires et de bonnes conditions en comparaison avec des secteurs d'emploi peu qualifiés, mal rémunérés et offrant des conditions d'emploi peu avantageuses. Cette hypothèse a été réfutée : les résultats étant comparables pour les deux catégories d'emploi.

Contrairement à ce qu'on aurait pu croire, le taux de discrimination était plus bas pour les emplois exigeant des contacts fréquents avec le grand public (marketing, communications et service à la clientèle) que pour les emplois requérant des interactions quotidiennes avec des collègues dans le cadre d'un service dispensé à l'interne (secrétariat et ressources humaines).

L'ACTION DE LA COMMISSION EN MATIÈRE DE PROMOTION DES DROITS

En vertu de l'article 71 de la Charte, la Commission a la responsabilité d'élaborer et d'appliquer un programme d'information et d'éducation. Ce dernier vise à faire la promotion, et à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte et de la LPJ, ainsi qu'à mettre en place une coopération avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs.

LES ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET DE COMMUNICATION

Afin de s'acquitter de sa responsabilité en matière d'information et d'éducation, la Commission offre un éventail d'outils qui sont adaptés à divers publics et qui répondent à différents besoins : séances de formation, publications, site Web ou encore des conférences et colloques.

Les séances de formation et d'information

Au cours de la dernière année, les activités de formation en milieu de travail ont porté sur les sujets suivants :

- droits de la personne en milieu de travail;
- recrutement, sélection et embauche de personnel;
- dossier médical et droits de la personne;
- préjugés et racisme;
- harcèlement discriminatoire;
- droits de la personne dans les relations de travail.

Les activités de formation offertes en milieu scolaire ont porté sur la Charte et sur la Convention relative aux droits de l'enfant, les ressources et outils de la Commission à l'intention du milieu scolaire, l'homophobie, le profilage racial, l'inclusion des élèves

ayant des besoins particuliers, les besoins d'accommodement et la connaissance des droits et les responsabilités qui s'y rattachent. Les activités visent le personnel enseignant et non enseignant des établissements scolaires, aux administrateurs et aux conseils d'établissement.

Quant aux séances en milieu communautaire, elles abordent le rôle de l'action communautaire dans l'implantation d'une culture des droits et libertés. Elles sont axées sur l'apprentissage des notions de droits et libertés que prône notamment la Charte et sur la manière d'appliquer ces notions au moment de l'élaboration d'un plan d'action de défense des droits par les organismes ou les acteurs du milieu. Voici la liste des formations qui ont été données :

- Vous avez le droit de connaître vos droits !;
- Lutter contre l'abus et la maltraitance des personnes aînées;
- Différents mais égaux : contrer les préjugés et le racisme;
- Au-delà des apparences : combattre le profilage racial et la discrimination systémique;
- Logement - Discrimination et harcèlement discriminatoire;
- S'outiller pour mieux défendre ses droits : stratégies et plan d'action;
- Pour que l'avenir ne lui échappe pas ! L'accommodement raisonnable et les personnes ayant des besoins particuliers;
- La LPJ et le signalement au directeur de la protection de la jeunesse;
- L'homophobie, une peur qui va droit au cœur.

La Commission a offert 426 activités d'éducation et de coopération à, entre autres, des communautés ethniques, des groupes racisés ou des groupes religieux (135), des jeunes (98), des personnes ayant un handicap (47), des personnes âgées (36), des femmes (31), des lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres (LGBT) (11), des autochtones (6) et des personnes itinérantes (3).

L'intervention auprès des populations les plus vulnérables

Au cours de l'année 2011-2012, le personnel de la Commission a fait des interventions auprès de certains groupes plus vulnérables afin de les sensibiliser et de les renseigner sur leurs droits et les recours dont ils disposent pour les rétablir, le cas échéant.

Des consultations sur le profilage racial et ses conséquences

Dans la foulée de la publication, en mai 2011, de son rapport sur le profilage racial, la Commission a tenu deux rencontres communautaires avec des intervenants des quartiers de Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce/Petite-Bourgogne et de Saint-Michel/Montréal-Nord. Par ailleurs, la Commission a créé une table interministérielle pour assurer le suivi de ses recommandations. Celle-ci a réuni à deux reprises des représentants de six ministères durant cette période.

Des formations pour les travailleurs migrants temporaires

La Commission offre des séances de formation aux travailleurs agricoles, par l'entremise de la Coalition d'appui aux travailleurs et travailleuses agricoles (CATTA) et aux aides familiales résidantes par l'entremise de l'Association des aides familiales résidantes.

Des démarches pour le mieux-être des personnes aînées

La Commission participe à différentes tables de consultation et aux travaux de groupes qui s'intéressent à la situation des aînés. Elle offre aussi des ateliers de formation intitulés : Lutter contre l'abus et la maltraitance des personnes aînées. Ceux-ci sont destinés autant aux agents multiplicateurs aînés qu'aux groupes de défense qui les représentent et ils sont offerts un peu partout au Québec.

En 2011-2012, la Commission a rencontré des organismes du RSSS et communautaires. Elle s'est donc déplacée dans six régions administratives du Québec. Elle a donné des séances de formation en matière d'exploitation des personnes aînées auprès de plusieurs organismes, dans diverses régions de la province.

Des interventions publiques pour les Premières Nations

La Commission a également poursuivi ses interventions pour le respect des droits des Premières Nations. En novembre 2011, elle a présenté une séance de formation sur le racisme et le respect des droits et libertés au 10e rassemblement annuel du Réseau pour la stratégie urbaine de la communauté autochtone à Montréal devant plus de 100 participants, et a animé une séance au rassemblement communautaire de mars 2012.

Les relations avec les médias

La Commission a diffusé 40 communiqués au cours de l'année. Elle a répondu à plus de 300 demandes d'information de la part des médias, tandis que le président, les membres et le personnel de la Commission ont accordé plus de 80 entrevues au cours de l'année 2011-2012. Les interventions et les prises de position de la Commission ont d'ailleurs été citées à plus de 1 200 reprises, soit deux fois plus que l'année précédente, autant dans la presse que dans les médias électroniques, et dans toutes les régions du Québec et à l'étranger.

Le profilage racial ainsi que les plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale ont été les sujets les plus fréquemment soulevés dans les médias. Ces derniers ont largement couvert le lancement du rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences, au mois de mai 2011. Les médias ont également largement traité de la question de l'exploitation des personnes âgées ainsi que de la discrimination fondée sur le handicap, notamment sur l'utilisation d'un chien d'assistance comme moyen pour y pallier.

De plus, deux communiqués ont été publiés conjointement avec le Conseil canadien des défenseurs des droits des enfants et des jeunes sur le sort réservé aux jeunes autochtones et sur les modifications proposées à la LSJPA. La Commission a par ailleurs continué à collaborer avec l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne et a contribué à la mise à jour des informations portant sur la Commission de son site Web (www.cashra.ca/fr/).

Les publications

En 2011-2012, la Commission a publié cinq nouveaux dépliants, deux rapports et une brochure :

- *Personnes âgées – à la défense de vos droits* (Elderly persons – Defending your rights);
- *La médiation – s'entendre dans le respect* (Mediation – Settling disputes with mutual respect);
- *Porter plainte – défendre vos droits et libertés* (Filing a complaint - Defending your rights and freedoms);
- *Nos services – pour défendre et promouvoir vos droits* (Our services – Defending and promoting your rights);
- *Prix Droits et Libertés 2011* (Rights and Freedoms Prize 2011);
- *Rapport d'activités et de gestion 2010-2011;*
- *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés : rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences* (Racial Profiling and Systemic Discrimination of Racialized Youth : Report of the Consultation on Racial Profiling and its Consequences);
- *Planification stratégique 2010-2014 et Tableau des orientations.*

La diffusion des documents

Le Centre de diffusion a distribué 64 565 rapports et dépliants pour répondre à 1 675 requêtes ayant pour objet de soutenir les activités de la Commission, ou pour répondre aux demandes d'organismes de défense des droits et du grand public.

Le site Web de la Commission

En plus de procéder à des mises à jour régulières de l'information dans le site Web, la Commission poursuit ses efforts pour le bonifier. Cette année, d'importants travaux ont été entrepris pour respecter le Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) du Conseil du trésor, entré en vigueur le 10 mai 2011. De nouvelles sections du site ont aussi été créées, telle « Porter plainte » qui décrit plus en détail la marche à suivre pour déposer une plainte ou une demande d'intervention. Parmi d'autres nouveautés, une section complète vulgarisant le rapport sur le profilage racial et ses conséquences a également été mise en ligne, ainsi qu'une page spéciale pour commémorer les 35 ans de l'entrée en vigueur de la Charte.

Au cours de l'année 2011-2012, la fréquentation globale du site a connu une augmentation de 35 % en passant de 92 052 à 142 116 visites par année. Le nombre de « visiteurs uniques » a connu un bond similaire (36 %) passant de 72 894 à 114 195.

La Commission a maintenu sa présence sur Facebook en ajoutant sur sa page tous les communiqués diffusés au cours de l'année. Consciente de l'importance et de l'utilité des réseaux sociaux comme véhicules de l'information et déclencheurs de débats d'idées, la Commission a entamé une réflexion approfondie sur la possibilité d'être plus présente dans cette sphère.

LA COOPÉRATION AVEC LES ORGANISMES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Le rayonnement de la Commission, qui relève de son mandat de coopération, s'étend autant sur la scène nationale qu'internationale, notamment au sein de la Francophonie. Les paragraphes suivants présentent une rétrospective des principales activités de coopération réalisées en 2011-2012.

La coopération pancanadienne

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne

En tant que membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne, la Commission a participé, en juin 2011, à sa conférence nationale annuelle, qui s'est tenue à Calgary, autour du thème Les droits de la personne au Canada, nouvelles réalités, nouvelles directions. Lors de cette réunion, la Commission a fait une présentation sur le thème des droits des travailleurs migrants et a animé la séance sur la protection de la vie privée et des droits de la personne au carrefour des vies personnelles et professionnelles, ainsi que la séance Points de vue et expériences d'une jeunesse diversifiée.

Par ailleurs, la Commission a participé à un groupe de travail visant à recenser le travail et les priorités des Commissions nationales des droits de la personne en lien avec la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Cette séance de travail a permis d'établir l'inventaire des initiatives de la Convention, de déterminer quels intervenants ont joué un rôle dans le cadre de ces activités et également de déterminer à quels aspects de la Convention le groupe de travail ou les membres de l'Association devraient donner la priorité.

Le Conseil canadien des organismes de défense des droits des enfants et des jeunes

La Commission a poursuivi son engagement au sein du Conseil canadien des organismes de défense des droits des enfants et des jeunes, un organisme qui regroupe les défenseurs des droits des enfants, lesquels sont nommés par dix provinces et un territoire. La conférence annuelle s'est tenue à Fredericton en septembre 2011 et a porté sur le rôle du défenseur, plus particulièrement sur comment défendre les droits de l'enfant.

L'année a aussi été marquée par une intervention du Conseil devant le Comité sénatorial permanent des droits de la personne, alors que la Commission a soutenu que le projet de loi C-10 visant notamment à modifier la LSJPA constituait un net recul en matière de prévention de la délinquance. L'argumentaire reposait entre autres sur la force du modèle québécois existant, qui privilégie la réhabilitation et la réinsertion sociale des jeunes contrevenants plutôt que la répression et l'incarcération telles que préconisées par le projet de loi C-10.

Finalement, le Conseil s'est manifesté auprès du Comité des droits de l'enfant de l'ONU, en y présentant, le 6 février 2012, un rapport alternatif qui expose les enjeux critiques que vivent les enfants autochtones du Canada. Le rapport réfère notamment à des préoccupations émanant de chacune des provinces et du territoire membres du Conseil en mettant l'accent sur les domaines de la santé et de l'éducation.

La mission de coopération bilatérale avec le Défenseur des droits

Dans le cadre d'un partenariat établi depuis quelques années et avec le soutien financier du ministère des Relations internationales du Québec, la Commission entretient une relation privilégiée avec son homologue français, le Défenseur des droits, anciennement la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE).

Deux délégués de la Commission se sont rendus en France du 13 au 16 septembre 2011. La thématique principale de cette mission reposait sur un échange avec le Défenseur des droits concernant nos bonnes pratiques respectives ainsi que la possibilité d'approfondir nos réflexions au sujet de l'accommodement raisonnable et la gestion de la diversité religieuse, les stratégies d'intervention auprès des entreprises en promotion de l'égalité, l'aménagement raisonnable en lien avec le handicap, la discrimination sur le critère de l'âge, la discrimination des migrants et le profilage racial. Des échanges avec d'autres organismes ont également eu lieu entre autres, avec l'association I=MC3, un organisme sans but lucratif ayant pour mission la lutte à la discrimination à l'encontre des personnes ayant un handicap. Cette rencontre a permis d'évaluer le processus « d'aménagement » en France, qui bénéficie souvent d'un appui communautaire dans l'application des principes d'accommodement afin de prendre en compte les besoins de chaque personne ayant un handicap. La visite du Café social Belleville a permis à la Commission d'évaluer l'efficacité et les défis de l'approche communautaire de cet organisme dans la défense des droits des aînés immigrants. Son approche innovatrice, vouée à cette clientèle difficile à joindre, est intéressante et pourrait servir d'exemple au moment où la Commission s'engagera dans les questions touchant l'exploitation des aînés provenant des groupes immigrants. Les délégués ont assisté à un séminaire sur les discriminations liées à la religion en Europe. Ce séminaire leur a permis de prendre connaissance de la multiplicité des approches au niveau des États-membres de l'Union européenne sur la question des discriminations liées à la religion.

Du 28 novembre au 2 décembre 2011, trois délégués du Défenseur des droits étaient de passage à la Commission. Ils ont eu l'occasion de rencontrer la présidente du TDP pour échanger sur l'analyse des procédures contentieuses, les garanties offertes aux justiciables et les procédures d'exécution des décisions. Une rencontre a également eu lieu avec la Protectrice du citoyen au cours de laquelle il a été question des modalités de traitement des réclamations et des questions concernant les mineurs dans l'ensemble des réclamations. D'autres thématiques intéressaient le Défenseur des droits, notamment la recevabilité et les procédures à instaurer au sein des services juridiques afin d'assurer un traitement efficace et rapide des réclamations dont il est saisi. Ainsi, des rencontres se sont tenues avec la Présidence et différentes directions de la Commission, ce qui a permis de partager l'expertise québécoise concernant le traitement des plaintes, particulièrement à l'accueil, et l'examen de la recevabilité pour son rôle de filtrage, de préanalyse et de priorisation des demandes. Le service responsable de la médiation a présenté des cas concrets ainsi que les critères de choix des dossiers soumis à la médiation, et les conditions à réunir pour assurer le succès de la médiation. La Direction du contentieux a présenté les principales avancées jurisprudentielles et l'analyse des modalités d'intervention de la Commission devant le TDP. En matière de jeunesse, des échanges sur les champs respectifs de compétences, les modes d'intervention et les pratiques, notamment, ont eu lieu. L'outil informatique utilisé à la Commission pour assurer la fiabilité et la fluidité du traitement des demandes a été présenté.

L'accueil de délégations étrangères

En août 2011, la Commission a reçu la visite de madame Maryvonne Lyazid, adjointe au Défenseur des droits à Paris et vice-présidente du collège chargé de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité, et de monsieur Pascal Jacob, membre du bureau de la Fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées et fragiles. Les principaux sujets d'intérêt qui ont été discutés lors de leur visite sont entre autres, l'action régionale de la Commission et l'articulation des bureaux régionaux, la question de la médiation et la Convention internationale relative aux personnes handicapées.

En mars 2012, la Commission a aussi rencontré monsieur Marc De Vos de l'Université Ghent, en Belgique, qui voulait en savoir davantage sur le rôle et les mandats de la Commission.

PARTIE IV

LES RECOMMANDATIONS

DE LA COMMISSION 2011-2012

Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés – Rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Profilage_rapport_FR.pdf

En mai 2011, la Commission a rendu public un rapport de consultation sur le profilage racial et la discrimination systémique vécus par les jeunes de 14 à 25 ans des groupes racisés dans le secteur de la sécurité publique, le milieu scolaire et le système de protection de la jeunesse.

Dans ce rapport, la Commission en vient à la conclusion que, dans le secteur de la sécurité publique, le profilage racial peut revêtir un caractère systémique lorsque certaines politiques ou mesures de lutte à la criminalité ou aux incivilités font en sorte que les membres des groupes racisés font l'objet d'une surveillance policière disproportionnée et sont davantage sanctionnés, en vertu des lois et des règlements. Dans le milieu scolaire, tout comme dans le système de protection de la jeunesse, la discrimination systémique peut se manifester par des politiques, des mesures, des outils d'évaluation ou encore des structures organisationnelles qui ont pour effet de pénaliser de manière disproportionnée les jeunes racisés ou issus de l'immigration.

Axé sur la recherche de solutions, ce rapport regroupe 93 recommandations, 6 de portée transversale, 44 visant plus particulièrement le secteur de la sécurité publique, 33 ciblant le milieu scolaire et 10 interpelant la protection de la jeunesse.

Les principales recommandations de la Commission visent notamment l'inscription dans la Charte de l'interdiction de profilage racial et la révision, selon le cas, des lois et règlements afin de s'assurer que celles-ci n'ont pas d'effet discriminatoire sur les minorités racisées. Le gouvernement devrait également adopter une politique de lutte contre le racisme et la discrimination qui comprenne spécifiquement un plan d'action pour prévenir et enrayer le profilage racial. La Commission recommande aussi la révision des politiques, pratiques et normes organisationnelles afin de s'assurer qu'elles soient conformes à la politique de lutte et de prévention contre la discrimination et le profilage racial.

Les recommandations qu'elle qualifie de transversales portent sur :

- la prise de mesures, par les ministères et institutions concernées, contre la discrimination raciale à l'embauche et pour l'intégration d'une formation antiraciste et interculturelle, tant dans les programmes du MELS, qu'en emploi;

- la mise sur pied de mécanismes rigoureux de collecte et de publication systématiques des données concernant l'appartenance raciale présumée des individus desservis par les ministères et institutions, ciblés par l'action policière ou devant faire face au système judiciaire ou au système de justice pénale pour les adolescents;
- l'adoption de mesures de lutte à la pauvreté visant encore plus particulièrement les groupes plus à risque de vivre sous le seuil de la pauvreté, parmi lesquels on compte les immigrants récents, les autochtones, les groupes racisés et les mères monoparentales;
- la mise sur pied par les institutions publiques de mécanismes de supervision et de reddition de comptes permettant de détecter et de contrôler les manifestations de profilage racial, à tous les niveaux;
- l'établissement, par les ministères et les institutions concernés, de partenariats durables avec les organismes communautaires intervenant auprès des minorités racisées et la prise en compte de leur expertise.

Six ministères sont particulièrement ciblés par les recommandations : l'Éducation, les Loisirs et les Sports, l'Emploi et la Solidarité sociale, l'Immigration et les Communautés culturelles, la Justice, la Santé et des Services sociaux et la Sécurité publique.

La Commission assure un suivi rigoureux de ces recommandations, tant auprès de ces ministères que des autres institutions visées par celles-ci.

***Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale sur le document de consultation intitulé* La planification de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015**

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/memoire_immigration_planification_2012-2015.pdf

Dans son mémoire, la Commission a réitéré que la Loi sur l'immigration au Québec actuellement en vigueur et notamment l'article sur les bassins géographiques qui peuvent « comprendre un pays, un groupe de pays, un continent ou une partie de continent », pourrait ouvrir explicitement la porte à une sélection fondée sur des critères discriminatoires, tels que l'origine ethnique ou nationale. La Commission craint que l'application du principe de volumes quantifiés par bassin géographique tel que prévu à l'article 3.0.1 de la Loi sur l'immigration au Québec ait pour conséquence de porter atteinte aux droits fondamentaux des immigrants et de compromettre leur droit à l'égalité sans discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale, garanti par l'article 10 de la Charte.

La Commission a rappelé qu'elle s'est penchée sur le phénomène de la non-reconnaissance des diplômes des médecins formés à l'étranger. La Commission a, de sa propre initiative, fait enquête sur la situation des médecins diplômés hors Canada et États-Unis dans un contexte où le nombre de places restées libres pour la formation postdoctorale en médecine est en croissance continue dans certaines spécialités. La Commission est d'avis que cette réalité va à l'encontre même des objectifs de la

Politique de planification de l'immigration au Québec et a interpelé le gouvernement quant au rôle que les universités ont à jouer dans leur mission d'intégration sociale et professionnelle des nouveaux arrivants tel que mentionné dans l'*Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration.*

La Commission a de nouveau souligné l'importance d'accorder au Commissaire aux plaintes les pouvoirs nécessaires à l'accomplissement de ses responsabilités et la pleine indépendance à l'égard des ordres professionnels ou de toute autre instance à qui il pourrait éventuellement adresser des recommandations.

Enfin, la Commission a suggéré que soient incluses dans les prochaines planifications de l'immigration des considérations sur les travailleurs temporaires peu qualifiés. La Commission a, à plusieurs reprises, exposé sa préoccupation relativement à la situation des travailleurs migrants temporaires, que ce soit les travailleurs agricoles ou les aides familiales résidantes qui viennent travailler au Québec. Certaines dimensions des programmes auxquels sont soumis ces travailleurs temporaires renforcent leur vulnérabilité à l'exploitation et à des traitements discriminatoires sans qu'ils puissent faire valoir efficacement leurs droits.

Mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale – Projet de loi n° 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/memoire_PL16_personnes_agees.pdf

La Commission a tout d'abord formulé certaines observations sur les modifications proposées à la définition de résidence pour personnes âgées.

La Commission a ensuite recommandé que le projet de loi soit amendé afin d'inscrire dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux l'obligation de fournir les services que la résidence s'est engagée à donner. Elle considérait que l'ajout permettrait aux agences de la santé et des services sociaux de vérifier que les résidences respectent leur engagement et d'intervenir, le cas échéant.

Par ailleurs, la Commission a déclaré conforme à l'article 18.2 de la Charte une disposition portant sur la vérification des antécédents judiciaires. La ministre responsable du projet de loi, M^me^ Dominique Vien, s'est appuyée sur cette prise de position pour rejeter une demande d'amendement soumise par un autre organisme visant à faire retirer de la disposition proposée les termes « en lien avec les aptitudes requises ».

Dans la foulée d'une de ses enquêtes, la Commission a recommandé que le législateur inscrive dans la législation québécoise une norme de conduite qui aurait pour objet d'interdire les actes sexuels de nature abusive, même librement consentis, entre une personne œuvrant dans une résidence et un résident.

Afin de corriger des situations dont elle avait été saisie dans un autre dossier d'enquête, la Commission a proposé des amendements visant à renforcer les droits des personnes exposées à la fermeture d'une résidence par suite de cessation des

activités de l'exploitant. La majorité des recommandations qu'elle a formulées à ce sujet ont été retenues. Ainsi, l'exploitant d'une résidence pour aînés qui désire cesser ses activités est désormais obligé de donner à l'agence un préavis d'au moins six mois, à défaut de quoi l'avis aux locataires sera nul.

La Commission, réitérant une recommandation formulée dans un avis antérieur sur le rôle du coroner, a demandé que la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès soit modifiée afin d'une part, d'élargir aux centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), aux ressources intermédiaires et aux résidences pour personnes âgées l'obligation d'aviser celui-ci d'un décès et d'autre part, de lui donner le pouvoir de déterminer s'il y a lieu de faire une investigation. Cette recommandation n'a pas été suivie telle quelle. Il a plutôt été prévu de conférer au gouvernement, en vertu de l'article 505 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le pouvoir de « prescrire le contenu d'un formulaire devant être rempli à la suite du décès d'un usager et prévoir la personne autorisée à signer un tel formulaire de même que les cas, conditions et circonstances dans lesquels il doit être transmis au coroner ». La ministre a indiqué que le gouvernement s'inspirerait du modèle de formulaire ontarien. Il s'agit du modèle que la Commission avait suggéré d'examiner, dans son avis de 2010 et dans son mémoire.

Finalement, à la demande des membres de la commission parlementaire, la Commission a formulé des commentaires préliminaires sur quelques éléments de l'avant-projet de règlement déposé en commission parlementaire. Ces commentaires sont présentés ci-dessous.

Commentaires préliminaires sur l'avant-projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées

L'avant-projet de règlement modifie le règlement actuel en distinguant deux types de règles à respecter, les critères sociosanitaires et les normes d'exploitation. Cette différenciation aurait le mérite de clarifier que certaines règles constituent des conditions qui doivent être respectées avant de pouvoir obtenir un certificat de conformité, alors que d'autres ne peuvent, en raison de leur nature ou leur objet, prendre forme qu'une fois que la résidence opère, par exemple l'obligation de traiter tout résident « avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins ».

Par ailleurs, l'avant-projet de règlement propose de distinguer deux catégories de résidences pour personnes âgées, les résidences pour personnes âgées autonomes et les résidences pour personnes âgées semi-autonomes.

Les trois éléments sur lesquels l'avis de la Commission a été sollicité concernent les dispositions proposées relatives aux conditions de formation et aux ratios employés-résidents minimums et l'opportunité d'imposer à la personne âgée l'obligation de subir une évaluation de la perte d'autonomie.

Comme elle le rappelait dans le mémoire sur le projet de loi n° 16, la Commission considère que la formation des personnes qui travaillent en résidence pour personnes âgées devrait comprendre un volet sur les aspects physiques, psychologiques et

psychosociaux associés au vieillissement et à la perte d'autonomie, selon un contenu adapté en fonction de la nature et du degré de perte d'autonomie des personnes que la résidence prévoit accueillir.

En outre, la formation du personnel responsable des services de repas devrait comporter un volet sur la préparation de menus adaptés aux besoins nutritionnels particuliers des résidents. La Commission a en effet constaté, lors d'enquêtes, des atteintes graves au droit à la sûreté et à l'intégrité résultant de la connaissance insuffisante par les membres du personnel, non seulement des conditions médicales, mais aussi des besoins alimentaires des résidents.

Par ailleurs, la formation devrait comprendre un volet sur les droits des personnes âgées et sur les recours appropriés, ainsi que sur les moyens de prévenir les comportements abusifs, comme le prévoit par exemple la réglementation en Alberta.

Les critères de formation proposés dans l'avant-projet de règlement vont dans le sens des recommandations formulées par la Commission, mais ils restent en deçà. L'avant-projet de règlement propose de fixer des ratios employés-résidents minimums pour assurer la surveillance adéquate des résidents, lesquels varieraient selon la catégorie de résidence. La Commission a indiqué en cours d'audition sur le projet de loi n° 16 qu'elle serait favorable à l'établissement d'un seuil, mais qu'elle n'avait pas l'expertise pour déterminer un nombre précis. Elle réitère cette position. Afin de déterminer la méthodologie appropriée, il pourrait être utile d'examiner des démarches similaires qui ont été réalisées dans d'autres provinces, aux États-Unis ou ailleurs. Il serait également approprié de tenir compte des études qui mettent en garde contre les effets pervers que peut entraîner la fixation d'un ratio minimal.

Quant au troisième sujet, les dispositions réglementaires imposeraient à l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées semi-autonomes de proposer à la personne âgée en recherche d'une place dans la résidence ou déjà résidente de procéder ou de faire procéder à l'évaluation. En revanche, la personne âgée ne pourrait se voir imposer une telle évaluation.

La Commission considère qu'il ne serait pas conforme au respect des droits fondamentaux de la personne âgée de lui imposer l'une ou l'autre de ces évaluations. Ce serait une atteinte à son droit à l'intégrité et au respect de sa vie privée, protégés par les articles 1 et 5 de la Charte et les articles 3, 10, 11 et 35 du Code civil du Québec. La notion de « soins », à laquelle réfèrent les dispositions du Code civil en matière d'intégrité de la personne, a une large portée qui englobe l'évaluation.

Il est nécessaire de clarifier les conséquences juridiques, d'une part, lorsqu'un refus d'être évaluée entraîne le risque que la personne ne reçoive pas les services adaptés à ses besoins, crainte que certains groupes ont soulevée, et d'autre part, du fait qu'un exploitant invoque son obligation de proposer des évaluations afin de faire une sélection potentiellement discriminatoire des résidents actuels ou des candidats résidents.

Étant donné que l'avant-projet de règlement définit spécifiquement le rôle des résidences pour personnes âgées semi-autonomes en fonction de la prestation de services pour les personnes en perte d'autonomie, l'identification des services requis

devient un élément essentiel du contrat entre l'exploitant et le résident. Par conséquent, lorsque ce dernier ne consent pas à participer à ce processus d'identification, il s'ensuit qu'il ne peut y avoir de contrat et que la résidence ne pourra pas ou ne pourra plus accueillir la personne âgée. Ce constat ne manquera toutefois pas d'entraîner des conséquences pratiques importantes, tant pour la personne qui cherche une place en résidence pour personnes âgées semi-autonomes et qui ne disposerait pas de solutions de rechange, que pour celle qui vit déjà dans la résidence et qui serait contrainte de devoir partir.

Avis sur la conformité à la Charte de l'inscription obligatoire au dépôt direct comme condition du versement du crédit d'impôt pour la solidarité

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Depot_direct_obligatoire.pdf

Destiné aux ménages à revenu faible ou modeste, le Crédit pour la solidarité a été instauré en vertu de l'article 88 de la Loi donnant suite au discours sur le budget du 30 mars 2010, et à certains autres énoncés budgétaires adoptée le 16 février 2011 et entrée en vigueur le lendemain. Cet article vient modifier les articles 1029.8.116.12 et suivants de la Loi sur les impôts, faisant en sorte que le crédit de solidarité remplace trois crédits existants : le crédit d'impôt pour la TVQ, le remboursement d'impôts fonciers et le crédit d'impôt remboursable pour les particuliers habitant le territoire d'un village nordique.

Parmi les conditions d'admissibilité au crédit de solidarité, l'article 1029.8.116.16 de la Loi sur les impôts prévoit que toute personne qui veut en bénéficier doit s'inscrire au service de dépôt direct. Cette condition d'admissibilité ayant soulevé des questions de nombreux organismes de défense des droits et de protection des consommateurs, la Commission en a examiné la conformité en vertu de la Charte et a conclu qu'elle était discriminatoire.

En effet, cette mesure qui, a priori, s'avère la même pour toutes les personnes visées impose un fardeau particulier aux personnes qui, notamment en raison de leur condition sociale ou encore de leur état de santé, ne possèdent pas de compte bancaire. Or, ce crédit d'impôt vise particulièrement les personnes ayant un revenu faible qui, dans une proportion particulièrement élevée par rapport à l'ensemble de la population, ne possèdent pas de compte bancaire. Pour certaines de ces personnes, il est tout simplement impossible d'ouvrir un compte bancaire puisqu'elles se voient refuser l'accès à ce service par les institutions financières. Pour d'autres, les obstacles à l'ouverture d'un compte sont tant formels qu'informels et ils varient selon les situations et les lieux, mais le résultat s'avère souvent le même. Dans ces circonstances, il nous semble inévitable que des citoyens, parmi les plus démunis, qui seraient autrement admissibles au crédit d'impôt de solidarité ne pourront ainsi en bénéficier.

La Commission en venant à la conclusion que l'obligation de s'inscrire au dépôt direct pour recevoir le crédit de solidarité peut entraîner un effet discriminatoire pour plusieurs au sens de l'article 10 de la Charte, la disposition législative instaurant cette obligation s'en trouve inapplicable en vertu de l'article 52 de la Charte.

Ainsi, la Commission a recommandé :

- que la Loi sur les impôts soit modifiée de façon à ce qu'il n'y ait plus obligation de s'inscrire au dépôt direct en vue d'obtenir le crédit de solidarité;
- que d'ici à cette modification législative, Revenu Québec renonce à l'obligation d'inscription au service de dépôt direct aux fins d'obtenir le crédit de solidarité, tant pour les personnes qui ne peuvent ouvrir de compte bancaire que pour les personnes qui ne souhaitent pas le faire;
- que, sans délai, Revenu Québec rende publiques et mette en œuvre les mesures que le ministre du Revenu s'est engagé à prendre afin de s'assurer que toutes les personnes qui n'ont pas de compte bancaire puissent bénéficier du crédit de solidarité;
- que toutes les mesures prises à cet égard soient adaptées aux besoins et à la situation des personnes visées;
- que Revenu Québec déploie sans délai une campagne d'information sur le crédit de solidarité, en ciblant plus particulièrement toutes les personnes susceptibles d'en bénéficier.

Commentaires sur le Projet de loi n° 33 – Loi éliminant le placement syndical et visant l'amélioration du fonctionnement de l'industrie de la construction

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/commentaires_PL_33_Placement_syndical.pdf

Le projet de loi vise notamment à introduire un nouveau mécanisme de référence en remplacement de la pratique du placement syndical des salariés de l'industrie de la construction et certaines mesures relatives au fonctionnement de l'industrie de la construction.

Parmi les dispositions du projet de loi étudié, certaines traitent des antécédents judiciaires et visent à rendre inaccessibles certaines fonctions de direction ou de représentation des associations d'employés, d'employeurs et d'entrepreneurs visées aux personnes ayant des antécédents judiciaires relatifs à certaines infractions énumérées. Toute personne ainsi visée ne pourrait non plus, en vertu de cette même disposition, être élue ou nommée comme déléguée de chantier ni être membre du conseil d'administration de la Commission de la construction du Québec ou d'un comité formé en application de la présente loi.

Conformément à son mandat, c'est à la lumière de la Charte que la Commission a examiné le projet de loi à l'étude, examen qui a porté plus particulièrement sur l'article 18.2 de celle-ci. Parallèlement au régime de droit à l'égalité garanti à l'article 10 de la Charte, l'article 18.2 introduit une interdiction de discrimination particulière au domaine de l'emploi. Cette garantie également de nature quasi constitutionnelle est offerte aux personnes qui se verraient congédiées, non embauchées ou autrement pénalisées dans le cadre de leur emploi du seul fait de leurs antécédents judiciaires.

La Commission prend acte de l'objectif visé par le projet de loi à l'étude « d'améliorer le fonctionnement de l'industrie de la construction » et du contexte qui mène à sa présentation. Elle considère toutefois que le lien entre certaines infractions énumérées

à l'article 20 du projet de loi étudié et les fonctions de direction ou de représentation d'une association ciblée par ledit projet de loi pourraient, selon les circonstances particulières de l'infraction, être ténu. L'identification des infractions à retenir dans un tel contexte est d'autant plus importante qu'elle entraîne un empêchement absolu à l'obtention des fonctions visées, sauf s'il y a eu pardon ou réhabilitation.

La formulation proposée dans le projet de loi étudié ne permet pas de procéder à une analyse concrète des faits, contrairement à l'approche préconisée par la Commission comme par la jurisprudence. Ainsi, et pour reprendre un commentaire précédemment formulé en semblable matière, la Commission est d'avis que l'article 20 du projet de loi n° 33 qui énumère les infractions proscrites « devrait préciser qu'un lien doit exister entre l'infraction et l'emploi ». De plus, elle considère toujours que « le libellé des dispositions doit permettre que le lien entre les infractions énumérées et les fonctions des personnes visées par le projet de règlement fasse l'objet d'une analyse concrète, qui tient compte de la nature des tâches et des circonstances de l'infraction, du risque de récidive et de la clientèle en cause ».

Il faut ajouter que même alors que la disposition législative en cause spécifierait qu'un lien doit exister entre les infractions qu'elle énumère et l'emploi, la Commission a déjà conclu que l'énumération même des infractions reprochées mène dans les faits à présumer de l'existence d'un tel lien. Invitant à la prudence, il importe de rappeler, d'une part, que si l'on souhaite tout de même énumérer certaines infractions dont on présume qu'elles ont un lien avec l'emploi visé, il faut s'assurer que ce lien soit suffisant dans le cas de toutes les infractions listées. D'autre part, en vertu de l'article 18.2 de la Charte, une infraction pour laquelle une personne a obtenu le pardon ou la réhabilitation, peu importe l'infraction commise et le lien qu'il est possible d'établir avec l'emploi en cause, ne peut justifier un congédiement ou un refus d'embauche ou autrement la pénaliser dans le cadre de son emploi.

Or, l'article 20 du projet de loi n° 33 à l'étude ne semble réserver cette possibilité que dans le cas des infractions énumérées au deuxième alinéa de la disposition. L'article 18.2 de la Charte est pourtant clair sur cette question. Une personne ayant bénéficié d'un pardon doit être rendue admissible à toutes fonctions. Le libellé de la disposition en cause doit être revu à cet égard afin d'assurer sa conformité à la Charte.

Les mêmes commentaires et recommandations sont formulés relativement à l'article 63 du projet de loi qui vise les associations de salariés, d'employeurs et d'entrepreneurs. Celles-ci doivent désormais obtenir un permis en vue de pouvoir référer de la main-d'œuvre auprès des employeurs de l'industrie de la construction. Pour ce faire, aucun de leurs dirigeants ou représentants ne pourra avoir été déclaré coupable d'une ou l'autre des infractions énumérées dans les cinq années précédant la demande, que ces personnes aient ou non obtenu un pardon.

Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale – Avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/memoire_code_procedure_civile.pdf

Dans ce mémoire, la Commission a commenté la mise en œuvre des principes de la procédure applicable aux modes privés de prévention et de règlement des différends. Dans un deuxième temps, elle a analysé certaines dispositions de l'avant-projet de loi qui devraient être amendées. Ces dispositions sont les suivantes :

- l'article 27 relatif aux formalités devant précéder toute modification d'une règle de procédure ou l'adoption d'une nouvelle en vue de procéder à un projet-pilote;
- l'article 238 qui prévoit l'intervention du tribunal visant à empêcher la tenue de l'examen physique, mental ou psychosocial par un expert ou à en modifier les conditions, malgré l'entente des parties;
- l'article 388 quant au droit d'être entendu du mineur concerné par une demande qui porte sur son intégrité, son état ou sa capacité;
- l'article 720 établissant les règles particulières à la saisie sur la personne du débiteur.

L'avant-projet de loi introduit beaucoup de souplesse quant aux normes, critères et modes de procédures que les parties pourront emprunter. La Commission s'interroge toutefois sur les moyens associés à cette « mise en valeur » des modes privés et volontaires de prévention et de règlement des différends. La mise en œuvre de ceux-ci doit, dans les faits, garantir le droit à l'égalité de chacun dans l'accessibilité à la justice. Il est en effet permis de se demander si le seul critère du libre choix est suffisant pour protéger les droits fondamentaux de personnes en situation de vulnérabilité. L'approche consensuelle préconisée par l'avant-projet de loi ne pourra véritablement être qualifiée ainsi que si l'on tient compte de certains facteurs socioéconomiques susceptibles de compromettre l'équilibre des parties à un point tel que l'accès à la justice en pleine égalité de l'une d'elles ne peut plus être garanti. Bien que le recours à un mode privé de prévention ou de règlement des conflits suppose le consentement mutuel des parties, l'accord de certaines d'entre elles peut être teinté par une situation d'inégalité, de dépendance, de violence, de pressions sociales ou d'oppression. Cela est d'ailleurs d'autant plus préoccupant que ces situations touchent plus particulièrement certains groupes de personnes en fonction de leur condition sociale, de leur âge, de leur origine ethnique ou nationale, de leur handicap ou de leur sexe. Ainsi, à défaut d'avoir déterminé les mécanismes de détection appropriés de ces situations, la souplesse, mise en valeur par le projet de réforme étudié, pourrait tendre à favoriser le déséquilibre des parties, alors même que les valeurs intrinsèques des modes alternatifs de résolution des conflits, notamment les coûts et l'accessibilité de ceux-ci, constituent un facteur d'attraction pour les personnes en situation de vulnérabilité.

Sans remettre en question les objectifs menant à la réforme du *Code de procédure civile*, la Commission souhaite que les moyens mis en œuvre pour y arriver tiennent compte de l'analyse contextualisée qui s'impose en vue d'assurer l'accessibilité à la justice en pleine égalité.

À la lumière de ces considérations, la Commission s'interroge sur l'utilisation du terme « doivent » au troisième alinéa de l'article 1 de l'avant-projet de loi : « [...] les parties doivent considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de s'adresser aux tribunaux. »

Cette disposition crée donc une obligation absolue aux parties de considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de s'adresser aux tribunaux. Or, l'imposition de cette étape préliminaire est susceptible d'entrer en contradiction avec le premier alinéa de l'article 23 de la Charte qui garantit à toute personne « le droit, en pleine égalité, à une audition publique et impartiale de sa cause par un tribunal indépendant et qui ne soit pas préjugé, qu'il s'agisse de la détermination de ses droits et obligations ou du bien-fondé de toute accusation portée contre elle ».

L'article 27 de l'avant-projet de loi prévoit les formalités que doit respecter le ministre de la Justice qui souhaite, par règlement, modifier une règle de procédure ou en adopter une nouvelle afin de procéder à un projet-pilote. Le ministre doit prendre en considération les effets du projet sur les droits des personnes et obtenir l'accord du juge en chef de la cour compétente selon le projet et prendre l'avis du Barreau du Québec et, le cas échéant, de la Chambre des notaires du Québec ou de la Chambre des huissiers de justice du Québec.

Considérant le mandat et l'expertise de la Commission en matière de droits de la personne, elle considère toutefois nécessaire que cet article précise que le ministre doive également prendre son avis dans les cas où de tels effets seraient effectivement constatés.

L'article 238 prévoit l'intervention du tribunal afin d'empêcher la tenue de l'examen physique, mental ou psychosocial par un expert ou à en modifier les conditions, malgré l'entente des parties s'il l'estime approprié pour assurer le droit à l'intégrité et au respect de la personne concernée.

La Commission recommande ainsi de reformuler cette disposition de façon à référer aux droits et libertés déjà reconnus et garantis par la Charte et susceptibles d'être atteints dans le cadre de l'examen médical visé, tels que le droit à la sauvegarde de sa dignité et le droit au respect de la vie privée, plutôt qu'au droit au respect de la personne.

L'article 388 prévoit le droit d'être entendu au mineur concerné par une demande qui porte sur son intégrité, son état ou sa capacité. Cet article exclurait de son champ d'application les mineurs âgés de moins de 14 ans, alors que le Code civil du Québec reconnaît à tout enfant le droit d'être entendu par le tribunal, si son âge et son discernement le permettent. La Commission recommande par conséquent que la disposition soit amendée afin de ne pas prévoir de limite d'âge.

L'article 720 établit des règles particulières à la saisie sur la personne du débiteur. Les exigences pour qu'une fouille ou une saisie soit jugée valide et donc non abusive sont les suivantes :

- l'obtention d'une autorisation législative ou judiciaire préalable à la saisie, sans quoi la fouille est présumée abusive;
- l'existence de motifs raisonnables pour l'obtention d'une telle autorisation;
- le fait que la fouille elle-même soit effectuée de façon non abusive.

En l'espèce, la conviction de l'huissier quant au fait que le débiteur aurait sur lui des biens de valeur semble un critère bien faible, d'autant plus que la fouille dont il est question vise la personne même du débiteur et menace ainsi son intégrité physique. En conséquence, le critère devant prévaloir quant à l'obtention de l'autorisation préalable à cette fouille devrait être énoncé de façon plus rigide, proportionnellement à l'atteinte autorisée.

Enfin, la fouille doit être non abusive dans la manière même dont elle est opérée. Les garanties procédurales doivent faire en sorte que le déroulement matériel de celle-ci soit fait de façon non abusive. À ce propos, il faut préciser notamment que le consentement libre et volontaire de la personne visée doit, en général, être obtenu avant de procéder à la fouille. Le procédé de fouille devrait également être le moins intrusif possible et ne jamais engager l'utilisation d'une force excessive, dépassant celle qui est strictement nécessaire dans les circonstances. En aucun temps, l'intégrité ou la dignité de la personne fouillée ne devraient non plus être compromises par l'utilisation de méthodes de fouille harcelantes, dégradantes ou humiliantes. Finalement, la Commission infère de la jurisprudence en la matière que la fouille par palpation devrait prendre place dans un endroit privé et devrait être effectuée par une personne du même sexe que la personne fouillée.

La Commission recommande donc que le libellé de l'article 720 précité soit revu de façon à respecter les exigences minimales relatives à l'article 24.1 de la Charte.

La discrimination systémique à l'égard des travailleuses et travailleurs migrants

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/Avis_travailleurs_immigrants.pdf

En 2010, 6 704 travailleurs étrangers temporaires peu spécialisés (travailleurs migrants) sont entrés au Québec. On les retrouve principalement dans le secteur agricole, mais également dans celui du travail domestique ainsi que dans d'autres secteurs en émergence. Après avoir été sollicitée par des groupes représentants ces travailleurs, la Commission a entrepris d'examiner leurs conditions de séjour et de travail.

La Commission en vient à la conclusion que l'ensemble des travailleurs migrants fait l'objet de discrimination systémique. En effet, ils constituent un groupe relativement homogène présentant des caractéristiques communes qui correspondent à des motifs de discrimination prohibés par la Charte, en l'occurrence l'origine ethnique ou nationale, la race, la condition sociale, la langue et, dans le cas des aides familiales résidantes, le sexe. Elle a identifié des éléments de discrimination systémique quant à leur statut d'immigration, en particulier en ce qui a trait au permis de travail restreint à

un seul emploi et à un seul employeur ainsi qu'à l'obligation de résider chez l'employeur, dans la législation concernant le droit du travail et la protection sociale ainsi que d'autres obstacles d'ordre systémique. Ces éléments de discrimination systémique empêchent la pleine réalisation des droits et libertés protégés par la Charte, entre autres, la liberté de circulation, la liberté d'association, le droit à la dignité, le droit à la vie privée, la libre disposition de ses biens, le respect de l'inviolabilité de la demeure, le droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique.

Étant donné que la situation de vulnérabilité dans laquelle se trouvent ces personnes est attribuable à leur statut de travailleurs temporaires peu spécialisés, la Commission recommande que le gouvernement du Québec utilise sa compétence en matière d'immigration afin de favoriser les programmes d'immigration permanente au détriment des programmes temporaires.

La Commission recommande de façon subsidiaire que le Québec n'accepte plus de travailleurs temporaires qui sont liés par un permis de travail restreint à un seul employeur et à un seul emploi ou qui ont l'obligation de résider chez leur employeur. De plus, le gouvernement devrait revoir sa législation afin de s'assurer que la reconnaissance des droits des travailleurs ne dépende pas de leur statut d'immigration. La Commission recommande également que le gouvernement du Québec voie à éliminer les autres obstacles d'ordre systémique à la réalisation des droits et libertés des travailleurs migrants, en particulier en ce qui concerne l'encadrement de l'activité de recrutement et les recours en cas de litige pouvant mener à une déportation.

Commentaires sur le projet de loi n° 46 – Loi concernant les enquêtes policières indépendantes

Accessible en ligne :

http://www.cdpdj.qc.ca/publications/Documents/memoire_pl46_enquetes_police.pdf

Dans le cadre de son rapport sur le profilage racial et ses conséquences, rendu public en mai 2011, la Commission recommandait notamment que soit modifiée la Loi sur la police afin de créer un Bureau des enquêtes spéciales, organisme indépendant, composé principalement de civils, qui aurait pour mandat de mener les enquêtes sur des incidents impliquant des policiers et ayant entraîné un décès ou des blessures graves.

La Commission a rappelé cette recommandation dans le cadre des consultations particulières menées par la Commission des institutions sur le projet de loi n° 46. Visant à modifier la Loi sur la police, ce projet de loi viendrait y introduire l'obligation de tenir une enquête qualifiée d'indépendante lorsqu'une personne, autre qu'un policier en devoir, décède, est blessée gravement ou est blessée par une arme à feu utilisée par un policier lors d'une intervention policière ou lors de sa détention par un corps de police. Cette enquête serait toutefois encore menée par un autre corps de police, le projet de loi ne faisant qu'instituer un Bureau civil de surveillance des enquêtes.

C'est à la lumière de la Charte que la Commission a abordé la nécessité de mettre en place un mécanisme civil et indépendant d'enquête dans les cas visés par le projet de loi n° 46. Ainsi, la Commission a notamment fondé sa position sur le droit à la vie, à la sûreté et à l'intégrité garanti par l'article 1, le droit à l'égalité prévu à l'article 10, de même que le droit pour toute personne arrêtée ou détenue d'être traitée avec humanité et respect tel que le prescrit l'article 25.

La Commission conclut que l'obligation d'enquête qui serait introduite à même la loi est un apport, mais que l'encadrement législatif du processus demeure incomplet et la procédure d'enquête proposée ne répond pas aux critères d'un processus crédible.

Selon la Commission, le modèle de mécanisme d'enquête proposé doit être à même de garantir la transparence, l'indépendance et l'imputabilité du processus afin de susciter la confiance de la population et d'assurer sa crédibilité. C'est sur la base de ces trois notions que la Commission a recommandé de revoir ce projet de loi n° 46.

La Commission a d'abord recommandé que soit prévu un véritable encadrement législatif ou réglementaire du processus d'enquête sur des incidents impliquant des policiers et ayant entraîné un décès ou des blessures graves, et que ce cadre inclue tous les éléments et balises propres à assurer, tant en théorie que dans la pratique, l'indépendance, la transparence et l'imputabilité du processus.

De plus, le Bureau de surveillance prévu par le projet de loi devrait être remplacé par un Bureau civil des enquêtes spéciales, c'est-à-dire un organisme indépendant composé principalement d'enquêteurs civils et dont l'équipe pourrait, au besoin, être complétée d'ex-policiers, ayant pour mandat exclusif de mener les enquêtes sur les incidents impliquant des policiers et ayant entraîné un décès ou des blessures graves.

Enfin, selon la Commission, il est nécessaire de s'assurer que la mise en place de ce Bureau civil des enquêtes se fasse sur la base des recommandations déjà formulées par la Commission sur le sujet à la suite de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences, notamment en favorisant l'équilibre homme-femme et la représentation de la diversité ethnoculturelle québécoise.

ANNEXE I

LA REDDITION DE COMPTE 2011-2012

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2009-2013

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître auprès du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable et les 16 principes qui guident la démarche de développement durable.

Action 1
Faire connaître auprès du personnel de la Commission la nature et la portée du concept de développement durable et les 16 principes qui guident la démarche de développement durable.

Gestes

- Participer aux activités de la Journée de l'environnement dans l'administration publique et mobiliser le personnel autour du Plan d'action de développement durable de l'organisation.
- Créer un comité tactique de développement durable formé du personnel des différentes directions de la Commission.

Cible

- Joindre l'ensemble du personnel de la Commission.

Indicateurs	Résultats
• 80% du personnel est sensibilisé d'ici 2011	Réalisé
• 50% du personnel est formé d'ici 2013	À venir

Réalisation de la Commission
La Commission a participé à l'obtention d'un certificat LEED à titre de locataire du 360, rue Saint-Jacques.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes.

Action 2
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

Gestes

- Adopter des pratiques d'achats écoresponsables.
- Faciliter l'implantation d'un système de récupération multimatières.

Cible

- Avoir mis en œuvre 2 mesures par année d'ici 2013

Indicateur	Résultats
• Nombre de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables	Système de récupération multimatières maintenu. En continu

Réalisations de la Commission
La Commission a favorisé le transport en bicyclette en payant les frais de stationnement pour les vélos du personnel.

La Commission a participé au concours le Jour de la Terre à même son budget.

La Commission a accordé un contrat de rénovation avec obligation de recycler les déchets de construction.

La Commission a réalisé des projets de rénovation en utilisant de la peinture écologique.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Promouvoir les mesures de soutien à la famille dans ses recommandations au gouvernement, lors de consultations et auprès de son personnel.

Action 3
Développer le concept d'accommodement raisonnable à l'égard des travailleurs et travailleuses qui doivent s'occuper d'enfants, de leurs parents ou d'autres membres de leur famille.

Geste
- Développer une position institutionnelle sur le sujet.

Cible
- Déterminer la position de l'organisation.

Indicateur	Résultats
• Nombre d'activités de promotion réalisées	Non réalisé

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

Accroître le niveau de vie.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Renforcer la section de la Charte portant sur les droits économiques et sociaux, article 39 et suivants.

Action 4
Promouvoir les recommandations du bilan des 25 ans de la Charte des droits et libertés de la personne concernant les droits économiques et sociaux.

Geste
- Action concertée avec les groupes de défense des droits.

Cible
- Mener des activités de promotion.

Indicateur	Résultats
• Nombre d'activités de promotion	2 conférences 2 rencontres 1 avis sur la discrimination systémique à l'égard des travailleuses et travailleurs migrants

Réalisation de la Commission
La Commission a tenu deux conférences et deux rencontres avec les groupes de défense des droits.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5
Veiller à ce que le principe de non discrimination et le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant prévalent en matière d'accès aux services afin de favoriser le développement optimal des enfants tant sur le plan physique, social et économique.

Action 5
Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant, particulièrement en ce qui a trait à l'intérêt supérieur de l'enfant, au droit de vivre et de se développer.

Action 6
Accroître le rôle de représentation de la Commission et intensifier l'exercice de son pouvoir de recommandation en matière d'accès aux services auprès des instances gouvernementales.

Gestes
- Initier des actions de coopération auprès des décideurs concernés visant à prioriser l'accès aux services pour les enfants.
- Apprécier les initiatives des diverses instances gouvernementales responsables d'assurer l'accès des enfants aux services dont ils ont besoin (services éducatifs, services de santé, services sociaux, services culturels et sportifs, services de transport, services juridiques).
- Souligner le 20e anniversaire de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant en outre par la tenue d'un colloque.

Cible
- Décideurs des ministères et organismes responsables des services offerts aux enfants.

Indicateur	Résultats
• La liste des activités de promotion et des activités de représentation réalisées auprès des décideurs, des ministères et organismes responsables	5 activités. Réalisé en continu

Réalisations de la Commission

La Commission est signataire du rapport spécial sur la situation des enfants et des jeunes autochtones au Comité des droits de l'enfant des Nations Unies.

La Commission a créé une table de travail regroupant des représentants du MELS, de la Fédération des cégeps, de l'Association des collèges privés du Québec, d'étudiants et de représentants de groupes de défense des personnes handicapées pour définir un cadre de référence sur l'accommodement des étudiants avec des besoins particuliers.

La Commission a recommandé de modifier la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel et la Loi sur l'enseignement privé afin d'y inclure des dispositions sur l'organisation des services aux étudiants en situation de handicap.

La Commission a poursuivi l'exposition *Les droits de l'enfant – portraits-autoportraits.*

La Commission a obtenu des mesures de redressement systémiques sur l'accès des enfants ayant un handicap au service des loisirs municipaux.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Identifier les secteurs de lutte à la pauvreté.

Action 7
Prioriser les interventions auprès des clientèles les plus vulnérables que sont les enfants issus de milieux défavorisés, les travailleurs migrants et les sans-abri.

Gestes

- Préparer des avis portant sur des mesures visant à contrer la pauvreté et réduire les inégalités sociales.
- Sensibiliser les différents acteurs aux effets de la pauvreté sur l'exercice des droits.

Cible

- Joindre les groupes de lutte à la pauvreté.

Indicateur — Résultats

- Nombre de gestes posés

Réalisations de la Commission
La Commission a ajouté le groupe des personnes âgées au nombre des clientèles les plus vulnérables ciblées par cet objectif.

La Commission a déposé un mémoire dans le cadre de la Commission de la santé et des services sociaux portant sur le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

La Commission a déposé un avis au sujet du dépôt direct.

La Commission s'est prononcée en faveur de la majoration des seuils d'admissibilité au régime d'aide juridique en fonction du salaire minimum.

La Commission a déposé un avis sur la discrimination systémique à l'endroit des travailleurs migrants et a fait des recommandations pour la faire cesser.

La Commission a adopté des recommandations dans son rapport *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés* prenant en compte la condition sociale des jeunes racisés.

Objectifs gouvernementaux non retenus

La liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que les motifs au soutien de ce choix se trouvent en annexe du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de la Commission. Le *Plan* est accessible en ligne au : http://www.cdpdj.qc.ca.

Commentaires ou recommandations du Commissaire au développement durable

La Commission n'a reçu aucune recommandation ni commentaire du Commissaire au développement durable auquel elle aurait dû donner suite, en vertu de l'article 17 de la Loi sur le développement durable.

ANNEXE II

LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR FAVORISER LA PARTICIPATION DE TOUS À L'ESSOR DU QUÉBEC 2008-2013 : LA DIVERSITÉ, UNE VALEUR AJOUTÉE

ACTIVITÉS 2011-2012

CHOIX STRATÉGIQUE 1 : ÉDUQUER ET SENSIBILISER

Mesure 1.2 : Accroître l'éducation aux droits et informer sur les recours existants

Moyen d'action (12A) : Informer la population sur les nouvelles façons de faire pour traiter les plaintes de discrimination et diffuser les résultats obtenus.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Perception plus positive du travail de la Commission	Cette cible est atteinte en partie (70 %)
Encourager les victimes de discrimination à s'adresser à la Commission pour de l'aide ou de l'information	Cette cible est atteinte en partie (70 %)
INDICATEURS :	
• Niveau de perception positive	Le sondage concernant la satisfaction est reporté
• Nombre de demandes par motif de discrimination	Voir p. 37

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La Commission considère qu'une meilleure connaissance des nouvelles façons de faire pour traiter les demandes et les plaintes de discrimination est un moyen pour développer une perception plus positive du travail de la Commission et d'encourager les victimes de discrimination à s'adresser à elle pour de l'aide ou de l'information.

Afin d'atteindre cet objectif, la Commission a publié quatre nouveaux dépliants en français et en anglais : *La médiation, s'entendre dans le respect, Nos services, pour défendre vos droits, Porter plainte : défendre vos droits et libertés, Personnes âgées, à la défense de vos droits.* De plus, en janvier 2012, deux nouvelles pages ont été mises en ligne dans le site Web de la Commission sur le processus de plaintes – volet jeunesse et volet Charte.

Également, en vue de mieux informer la population, la Commission a participé à des rencontres avec des organismes ou des ministères et à plusieurs activités à titre de conférencier sur divers sujets tels : contrer les abus envers les aînés, le profilage racial et social, les droits des travailleuses domestiques, les médecins formés à l'étranger, l'inclusion scolaire, l'accessibilité au transport en commun, la santé mentale.

Ces actions ont permis d'améliorer la perception du travail de la Commission. De plus, un accroissement important du nombre de plaintes reçues au cours de la dernière année peut s'expliquer en grande partie par nos efforts en vue d'encourager les victimes de discrimination à s'adresser à la Commission.

Moyen d'action (12B) : Accroître la coopération et renforcer les liens avec les groupes vulnérables en établissant un mécanisme permanent d'échange et de discussion, notamment en mettant en place une structure souple et permanente permettant aux principaux organismes communautaires de défense des droits de partager leurs préoccupations avec la Commission, dans un dialogue ouvert.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Les organismes invités participent de façon régulière aux réunions de la table, soit deux par année. La Commission se rapproche des organismes communautaires de défense des droits	**Réalisé (90 %)**
INDICATEURS :	
• Nombre de participants aux réunions	**7 groupes sur 13 aux rencontres, soit un taux de participation de 54 %**
• Taux de satisfaction des participants	**Le sondage concernant la satisfaction est reporté en 2012-2013**

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Afin d'accroître la coopération et de renforcer les liens avec les groupes les plus vulnérables, la Commission a créé, en mars 2008, une table de concertation regroupant plusieurs organismes de défense des droits, qu'elle réunit deux fois par année. Les objectifs poursuivis sont : permettre aux organismes de faire connaître leurs perceptions et leurs attentes à l'égard de la Commission, échanger sur les préoccupations respectives, discuter des sujets d'intérêts communs, faire connaître les orientations de la Commission, cibler des objectifs précis, se concerter afin d'atteindre des résultats concrets et finalement, permettre un examen plus global du régime de protection des droits. Au cours de l'année 2011-2012, la table de concertation s'est réunie en novembre 2011 et en mars 2012. Les rencontres ont permis de poursuivre, entre autres, un dialogue et un rapprochement entre les organismes de défense des droits et la Commission. Bien que seulement sept organismes de défense des droits sur 13 aient participé aux deux réunions, des rencontres bilatérales ont eu lieu avec l'ensemble des groupes dans le cadre de dossiers particuliers.

Moyen d'action (12C) : Mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en organisant une tournée d'envergure dans toutes les régions du Québec pour offrir des sessions de sensibilisation (3 heures) ou de formation (6 heures).

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action (tournée régionale) est compromise faute de ressources. Les mesures prévues initialement ont été réévaluées et les efforts de la Commission ont été concentrés sur le suivi de la consultation, menée en 2010, sur le profilage racial et ses conséquences (voir mesure 12F).

Moyen d'action (12D) : Mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en élaborant et diffusant des documents d'information et de formation accessibles et adaptés à différents publics cibles afin de renforcer les connaissances en matière de droits et libertés et de sensibiliser la population aux actions ou aux recours en cas de lésion des droits.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Développer des activités et des outils pédagogiques	**Cette cible est réalisée en continu**
INDICATEURS :	
• Nombre d'activités développées	**Réalisé en 2010-2011**
• Nombre d'outils développés	**Réalisé en 2010-2011**

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

En 2011-2012, la Commission a mis en ligne dans son site Web, le DVD à l'intention des travailleurs agricoles saisonniers, réalisé en 2010-2011, en partenariat avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Commission des normes du travail. À noter que ce DVD est en espagnol avec une version en français.

Lors des sessions d'information, le document *Vous avez le droit de connaître vos droits*, destiné aux nouveaux arrivants et aux personnes participant aux groupes de francisation, leur est distribué.

Moyen d'action (12E) : Mettre en œuvre un plan intégré de sensibilisation et de formation sur les droits et libertés de la personne, la discrimination et les recours, notamment en produisant des modules de formation en ligne et du matériel pédagogique – guide d'animation, document pour l'élève, cahier d'activités – sur les droits et libertés, notamment à l'intention des intervenants du milieu scolaire.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Création des modules en ligne	Un module a été réalisé en 2010-2011
INDICATEURS :	
• Nombre de modules en ligne	La mise en ligne est prévue en 2012-2013
• Taux de fréquentation des modules	Il sera estimé en 2012-2013

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La refonte du site Web de la Commission ont nécessité de reporter à l'année 2012-2013 la mise en ligne du module au sujet du profilage racial.

Moyen d'action (12F) : Contrer le profilage racial, notamment en sensibilisant et en informant la population et les groupes vulnérables en matière de profilage racial, aux moyens de formation sur la Charte, la discrimination raciale et les recours existants en cas de lésion de droits.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Dégager les modalités de sensibilisation requises à la suite de consultations publiques reliées à la problématique	Cette cible a été atteinte
Offre de service de sessions de formation sur la discrimination raciale	Cette cible a été atteinte
Création de modules en ligne sur la discrimination raciale, notamment sur le profilage racial	Cette cible a été atteinte en 2009-2010 La mise en ligne est prévue en 2012-2013
INDICATEURS :	
• Consultation complétée	Cette cible a été atteinte
• Modalités de sensibilisation définies	Cette cible a été atteinte
• Taux de participation aux sessions	Le taux n'est pas disponible
• Taux de fréquentation du module	Le taux sera évalué en 2012-2013

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

À la suite de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences menée par la Commission en 2010, un rapport a été publié et diffusé. Un lancement public a eu lieu en mai 2011. Le contenu du rapport est utilisé lors des sessions de formation et lors des rencontres avec les partenaires. Les objectifs de cette consultation étaient de sensibiliser et d'informer la population, les autorités publiques et les groupes vulnérables à l'existence du profilage racial et des répercussions qu'il a sur la vie des jeunes, de leurs familles et l'ensemble de la société, et d'identifier des pistes de solution pour contrer cette discrimination dans les milieux scolaires, le milieu des services sociaux et de la protection de la jeunesse ou encore celui de la sécurité publique. Toujours dans le cadre de la consultation, la table interministérielle créée en 2010 et regroupant six ministères (Justice, Sécurité publique, Immigration et Communautés culturelles, Santé et Services sociaux, Éducation, Loisir et Sport ainsi

qu'Emploi et Solidarité sociale) a tenu sa quatrième rencontre en janvier 2012. Cette table avait pour but d'échanger sur la problématique du profilage racial, d'aborder les enjeux soulevés dans les milieux mentionnés précédemment et d'envisager des pistes de solution. La rencontre de janvier 2012 portait particulièrement sur le suivi des recommandations contenues au rapport de consultation. Des rencontres ont également eu lieu en lien avec cette problématique avec des représentants de la Ville de Montréal, de la Société de transport de la Ville de Montréal, du Service de police de la Ville de Montréal, des autorités scolaires et de la Protection de la jeunesse.

Au cours de l'année 2011-2012, 30 activités de formation, conférences et ateliers intitulés Au-delà des apparences : combattre le profilage racial ont été données dans les milieux scolaire, communautaire et de travail, principalement dans la région de Montréal ainsi que dans celles de Lanaudière, de la Montérégie, de la Côte-Nord et de Laval.

Un module interactif en ligne sur le profilage racial présentant la définition du profilage racial, ses manifestations, ses conséquences, la jurisprudence et les recours possibles est toujours disponible dans le site Web de la Commission. Il comprend des études de cas et des exercices pour l'internaute.

CHOIX STRATÉGIQUE 3 : ASSURER L'ACCÈS, LE MAINTIEN ET LA PROGRESSION EN EMPLOI

Mesure 3.1 : Accroître la représentativité des Québécois des communautés culturelles et des autres groupes cibles au sein de l'administration publique

Moyen d'action (31E) : Soutenir les organismes publics dans l'élaboration de leur programme d'accès à l'égalité en :

- rendant disponibles des modules de formation en ligne, comme des ateliers de sensibilisation interactifs accessibles dans le site Web de la Commission;
- mettant à la disposition des organisations un outil informatique en ligne;
- accompagnant les organismes dans l'analyse de la représentation de leurs effectifs et, le cas échéant, dans l'analyse de leur système d'emploi et la conception de leur programme d'accès à l'égalité.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Les modules de formation en ligne	Cette cible est en voie d'être atteinte (90 %)
• Joindre un grand nombre d'utilisateurs	
• Mieux faire connaître les programmes d'accès à l'égalité	
• Rendre plus accessible l'information sur les programmes d'accès à l'égalité	
L'outil informatique en ligne	
• Mettre à la disposition des organisations un outil convivial et pratique	Cette cible est atteinte
• Permettre la compilation des résultats obtenus par les programmes et en assurer le suivi	Cette évaluation se fait en continu
INDICATEURS :	
• Nombre d'utilisateurs	Ce nombre comprend l'ensemble des organismes soumis à la Loi et au programme d'obligation contractuelle
• Taux de satisfaction des utilisateurs	Le taux n'a pas été évalué
• Taux de conformité aux obligations de la Loi des programmes soumis	100 % des programmes soumis sont conformes

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Les modules de formation en ligne

La Commission a revu ses priorités d'action en matière d'accès à l'égalité en emploi pour mieux répondre aux besoins des divers intervenants, notamment les organismes publics, les entreprises privées et le grand public. Ainsi, le développement informatique a été orienté vers l'accessibilité, dans le site Web de la Commission, des résultats de la sous-représentation des organismes publics. Les résultats des organismes du RSSS sont désormais accessibles en ligne selon l'avancement des travaux. Ces informations permettent de situer clairement les enjeux et les défis auxquels les organismes publics font face pour atteindre leurs objectifs de recrutement en regard des groupes visés par la Loi. De plus, un portrait des travaux des organismes, au cours des différentes étapes de réalisation définies dans la Loi, est également présenté dans le site Web de la Commission dans le document *Mise en œuvre de la Loi : état de situation des organismes*.

L'outil informatique en ligne

Le développement informatique d'une page Web destinée spécifiquement aux programmes d'accès à l'égalité permet d'accéder à tous les outils et les guides nécessaires à la production des divers rapports relatifs à l'implantation des programmes

d'accès à l'égalité selon chacun des réseaux. Sur cette page Web se trouve également le *Bulletin d'information des programmes d'accès à l'égalité en emploi* (BIP-AEE), qui a pour but d'informer les personnes responsables du programme dans leurs établissements respectifs, sur différents sujets touchant l'accès à l'égalité. Au total, 627 organismes publics visés par la Loi en entreprises assujetties au programme d'obligation contractuelle ont eu accès à toutes les informations contenues dans le site Web de la Commission ainsi que sur la page Web des programmes d'accès à l'égalité.

Le service-conseil

Outre le mandat de surveillance de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité, la Commission offre un service-conseil et accompagne les organismes dans les différentes étapes de réalisation et tout au long de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité. Ces actions visent à favoriser l'intégration en emploi des communautés culturelles et autres groupes cibles au sein de l'administration publique. Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable répond aux demandes adressées par toutes les personnes et les organisations par la recherche de solutions exemptes de discrimination pour toutes les parties concernées.

Mesure 3.2 : Sensibiliser et outiller les employeurs afin d'accueillir et de maintenir en emploi une main-d'œuvre diversifiée

Moyen d'action (32D) : Faciliter l'implantation et la gestion par les entreprises du programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec en leur rendant accessibles les ateliers de sensibilisation interactifs et les outils informatiques en ligne conçus par la Commission (voir la mesure 3.1).

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

CHOIX STRATÉGIQUE 4 : FAVORISER UN ACCÈS ÉQUITABLE AUX SERVICES PUBLICS

Mesure 4.1 : Appuyer les services publics afin de prévenir la discrimination

Moyens d'action (41A et 41B) : Améliorer l'offre de formation et former le personnel et les gestionnaires des institutions publiques et du milieu communautaire par :

- l'ajout de volets sur le racisme et la discrimination aux programmes de formation interculturelle existants;
- une offre de formation sur les droits et libertés de la personne, sur le racisme et la discrimination ainsi que sur les recours existants en cas de lésion de droits.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

Demandes d'accommodement raisonnable

Même si la mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise, il est à noter que la mise en place, en novembre 2008, d'un service-conseil en matière de gestion des demandes d'accommodement raisonnable est une action de la Commission pour appuyer les services publics. Au-delà de l'information générale sur l'obligation d'accommodement et la notion de contrainte excessive, ce service accompagne de façon particulière les gestionnaires, les responsables des ressources humaines ou les dirigeants syndicaux auxquels une demande est adressée, tant dans le domaine des relations de travail que dans celui de la prestation de services à la clientèle. À partir de l'étude concrète des faits exposés par le demandeur, le service offre des conseils et des recommandations qui s'appuient sur un cadre juridique approprié à chaque cas.

Depuis la mise en place de ce service-conseil, la Commission a répondu à plus de 152 demandes provenant de petites ou de grandes organisations, tant publiques que privées, syndiquées ou non, dont des agences de placement, des compagnies d'assurance, des chaînes de restaurants, des firmes d'ingénieurs, des commerces de vêtements, des manufactures, des édifices à logements, des commissions scolaires, des universités, des centres de la petite enfance et des hôpitaux. De plus, la Commission a tenu des séances de formation sur les accommodements raisonnables en milieu scolaire, communautaire et de travail.

CHOIX STRATÉGIQUE 5 : AMÉLIORER LE RESPECT ET L'EXERCICE DES DROITS

Mesure 5.1 : Améliorer le traitement des plaintes en matière de discrimination

Moyen d'action (51A) : Implanter, de façon permanente, le nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes :

- en améliorant la formation du personnel qui assure l'examen préliminaire des demandes et des plaintes;
- en privilégiant, dès la réception de la demande ou de la plainte, la médiation et les autres modes de règlements alternatifs des conflits;
- en optimisant les enquêtes, notamment par l'instauration d'un modèle de rapport d'enquête plus clair et concis.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Réduction des délais de traitement et de résolution des plaintes	**L'implantation du nouveau modèle a été réalisée en 2008-2009**
Augmentation des règlements à l'amiable	
INDICATEURS :	
• **Délai moyen du traitement des plaintes (sauf enquête) inférieur à 180 jours**	**Le délai moyen est de 80 jours à l'étape de l'évaluation (dossiers traités et finalisés)**
• **Délai moyen du traitement des dossiers référés à l'enquête inférieur à 15 mois**	**Le délai moyen est inférieur à 15 mois (338 jours)**
• **Pourcentage des dossiers référés en médiation ayant mené à un règlement supérieur à 65 %**	**Le taux de règlement est de 58 % avec un délai moyen de 116 jours**

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Ce moyen d'action visant à mettre en place le nouveau modèle de traitement et de résolution des plaintes a été réalisé en 2008-2009 et a permis d'améliorer les délais de traitement des dossiers.

Cependant, la dernière année a été marquée par une augmentation significative des demandes d'enquête (28 %) et des dossiers d'enquête (33 %). Des mesures générales (catégorisation des dossiers, modèle de plan d'enquête et de rapports simplifiés) et plus spécifiques (suivi des dépôts au comité des plaintes) ont permis, pour l'instant, de maintenir un même niveau de productivité. Ainsi, le délai moyen de traitement pour l'année 2011-2012 pour tous les dossiers sauf ceux judiciarisés, est de 338 jours, soit deux jours de moins que le délai pour l'année précédente, ce qui représente une diminution de 13 % par rapport au délai de 2009-2010, et de 41 % avec l'année 2008-2009.

De plus, il est possible d'affirmer que 75 % des dossiers traités et finalisés au cours de la dernière année l'ont été dans un délai moyen de 161 jours. Le traitement de ces dossiers a été complété sans avoir à passer par l'enquête. Pour ce qui est des dossiers référés en médiation, 58 % se terminent par un règlement à la satisfaction des parties, soit environ 7 % en deçà de la cible fixée.

Moyen d'action (51B) : Revoir les critères d'évaluation de la preuve et ceux concernant l'opportunité, pour la Commission, de saisir un tribunal du litige.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Documentation et lignes directrices précisant les critères d'évaluation de la preuve applicables à l'étape de l'enquête	Cette cible a été atteinte en 2008-2009
Meilleure compréhension du fardeau de preuve requis à l'étape de l'enquête et application des critères identifiés	Cette cible a été atteinte en 2009-2010
Clarification des critères d'interventions judiciaires	Cette cible a été atteinte en 2009-2010
INDICATEURS :	
• Lignes directrices élaborées	Cet objectif a été réalisé en 2008-2009
• Nombre de cas référés au TDP en vertu des articles 80 et 84	23 dossiers ont été référés au TDP, ce qui représente une augmentation de 28 % par rapport à 2010-2011
• Connaissance par les parties et les organismes de défense des droits des critères appliqués par la Commission	Cette cible n'a pas été évaluée

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

Ce moyen d'action a été réalisé en 2008-2009 et 2009-2010. Il est à noter que 23 dossiers ont été confiés au TDP en vertu des articles 80 et 84 de la Charte, soit une augmentation de 28 % par rapport à l'année précédente.

Moyen d'action (51C) : Mettre en œuvre les lignes directrices aux fins d'enquête en matière de profilage racial, notamment en formant le personnel de la Commission sur la preuve en cette matière et en analysant le cadre juridique dans lequel pourrait se faire la collecte de données relatives à l'appartenance à une communauté culturelle ou « raciale ».

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Application des lignes directrices dans tout le processus d'enquête et judiciaire	Cette cible a été atteinte en 2009-2010
Clarification du cadre juridique applicable pour la cueillette de données	Cette cible a été modifiée
Portrait de la situation en matière de profilage racial au Québec	Le portrait de la situation apparaît au rapport de consultation publié en mai 2011
Sensibilisation du public au profilage racial	Cette action est menée en continu
Plaintes de profilage racial reçues	La Commission a reçu 52 plaintes en 2011-2012
INDICATEURS :	
• Nombre de sessions de formation données à l'interne	L'indicateur a été complété en 2008-2009
• Nombre d'employés joints	Ce nombre n'est pas disponible
• Évaluation de la satisfaction des participants	La satisfaction n'a pas été évaluée
• Production d'une analyse du cadre juridique	L'indicateur a été modifié
• Adoption du cadre juridique comme position officielle	L'indicateur a été modifié
• Étude complétée dans les délais prévus	Le rapport a été rendu public en mai 2011
• Nombre d'interventions faites par la Commission auprès du public et des organismes concernés	La Commission a tenu 30 activités de sensibilisation
• Nombre et taux de croissance des plaintes reçues en matière de profilage racial	La Commission a reçu 52 plaintes en 2011-2012, soit une augmentation de 30 % comparé à 2010-2011

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

À la suite de la publication du rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences, la question de la cueillette de données a été systématiquement abordée auprès des ministères, organismes et institutions visés. Un état des lieux, un an après la sortie du rapport de la consultation sera fait au cours de l'année 2012-2013. Cet état des lieux permettra d'évaluer les résultats de ce moyen d'action.

Le moyen d'action relatif à la cueillette des données de cette mesure a été modifié compte tenu de l'orientation prise dans le rapport de consultation sur le profilage racial et ses conséquences. L'analyse des études existantes sur le sujet a été réalisée dans le cadre du rapport. La cueillette des données devra être faite par les acteurs

concernés par la question du profilage racial. Un projet pilote sur la cueillette de données pourra être réalisé dans le cadre des engagements qui seront pris par les ministères et organismes à qui cette recommandation a été adressée.

Finalement, la Commission a poursuivi de façon continue diverses activités de formation sur le profilage racial auprès de publics cibles variés. Ces actions de sensibilisation du public sont listées précédemment au moyen d'action 12F. Une formation a été donnée à l'interne sur la preuve en matière de profilage racial. L'augmentation de 30 % du nombre de plaintes reçues en matière de profilage racial s'explique en partie par une meilleure connaissance et une plus grande confiance aux recours, cela lié aux résultats positifs de la Commission.

Moyen d'action (51D) : Mieux structurer la recherche de la preuve dans les enquêtes systémiques dès le début de l'intervention en favorisant la collaboration des différentes directions de la Commission et la participation d'experts.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Conceptualisation, planification et déroulement des enquêtes systémiques améliorées **Réduire le nombre de pages des rapports d'enquêtes systémiques** **Délais plus courts** **Augmentation du nombre d'enquêtes à l'initiative de la Commission** **INDICATEURS :** • **Taux de satisfaction des professionnels et cadres impliqués ainsi que des membres de la Commission** • **Réduction de 25 % du nombre moyen de pages des rapports** • **Pourcentage de dossiers systémiques réglés en moins de 18 mois** • **Volume annuel d'enquêtes réalisées en utilisant le modèle (en nombre et en %)**	**L'échéancier a été reporté en 2012-2013**

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La Commission a développé un cadre d'analyse pour les enquêtes systémiques en matière de discrimination raciale.

Cependant, les modalités de structuration des enquêtes systémiques n'ont pas été réalisées en raison de nombreux autres dossiers en cours. Aussi, l'analyse des dossiers systémiques n'a pu être réalisée. Toutefois, l'importante enquête systémique à l'initiative de la Commission portant sur l'accès à la résidence pour les médecins diplômés hors Canada et États-Unis sera utilisée pour cette analyse.

Moyen d'action (51E) : Mener des recherches sur les caractéristiques de la discrimination par la méthode du *testing* en vue de mieux outiller la Commission pour intervenir, par exemple, auprès des entreprises ou des propriétaires de logements, afin de prévenir les situations de discrimination.

Cibles et indicateurs	Résultats 2011-2012
Décision sur la poursuite du ou des projets de *testing*	À venir en 2012-2013
La fréquence et l'ampleur de la discrimination sont cartographiées	
Outiller les directions de la protection et de la défense des droits et du contentieux de la Commission afin qu'elles puissent reproduire la méthode mise au point pour faire la preuve de la discrimination	
Outiller les organismes voués à la défense et à l'assistance des chercheurs d'emploi afin qu'ils puissent diffuser et appliquer la méthode mise au point pour faire la preuve de la discrimination	
Élaborer et diffuser des outils permettant de prévenir la discrimination dans les entreprises à l'étape du recrutement et de l'embauche (ex. : cv anonymes)	
INDICATEURS :	
L'étude de faisabilité est complétée dans les délais prévus	L'étude est complétée
• Les taux de discrimination sont établis	Réalisé. À rendre public en 2012
• Le nombre de dossiers où la méthode du *testing* est utilisée	Cette information sera connue à la fin de l'exercice financier 2012-2013

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

À la suite de la recension critique des écrits scientifiques traitant de la méthode du *testing* comme instrument de mesure de la discrimination en emploi des minorités racisées, la Commission a mis au point une stratégie de *testing* tant dans un secteur d'emploi donné que dans le cadre judiciaire. Par la suite, un projet précis de *testing* prévoyant un protocole d'enquête, la délimitation de la zone d'enquête, zone géographique, choix des groupes racisés à cibler, choix du secteur d'emploi testé ainsi que des modalités de mise en œuvre concrète de l'enquête a été élaboré. L'enquête de *testing* a été réalisée de décembre 2010 à mai 2011 et l'analyse de cette enquête a été réalisée au cours de l'année 2011-2012. Les résultats seront rendus publics au printemps 2012.

Moyen d'action (51F) : Intensifier la veille conceptuelle et instrumentale sur le racisme et la discrimination, et sur les moyens de les combattre.

Appréciation de l'atteinte du moyen d'action

La mise en œuvre de ce moyen d'action est compromise faute de ressources.

ANNEXE III

LES DOSSIERS SUR LESQUELS A PORTÉ L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE DE LA COMMISSION EN 2011-2012

ACTIONS INTENTÉES

ÂGE

CDPDJ pour L. Brien c. Association coopérative d'économie familiale de la région de Lanaudière / TDP (Joliette) 705-53-000031-115 / Décembre 2011 / Discrimination fondée sur l'âge lors du rejet d'une candidature l'employeur cherchant à rajeunir son équipe / Réparation réclamée : indemnité de 17 000 $.

ÂGE, EXPLOITATION

CDPDJ pour A. Duhaime c. Scoobyraid Inc. & al / TDP (Trois-Rivières) 400-53-000014-119 / Novembre 2011 / Exploitation financière à l'endroit d'une personne âgée / Réparation réclamée : indemnité de 1 202 198,88 $ et accomplissement d'un acte.

CONDITION SOCIALE

CDPDJ pour R. Labrosse c. A. Deschênes et E. Malenfant / TDP (Québec) 200-53-000050-117 / Septembre 2011 / Discrimination fondée sur la condition sociale dans le logement : refus de louer une chambre au motif que le plaignant est prestataire de l'aide sociale / Réparation réclamée : indemnité de 12 000 $ et accomplissement d'un acte / Règlement.

CDPDJ pour M. Crispin et al. c. G. Robitaille et D. Quesnel / TDP (Terrebonne) 700-53-000005-128 / Février 2012 / Exploitation financière, abus physique et psychologique en imposant des conditions de vie indécentes à des pensionnaires vulnérables, prestataires de la Sécurité du revenu et présentant un handicap / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $ à chaque victime.

CDPDJ pour F. Beaumont c. R. Delisle et Société des alcools du Québec / TDP (Montréal) 500-53-000363-125 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur la condition sociale et menaces de mort dans un courriel envoyé à un tiers comportant des propos haineux envers une personne mendiante, prestataire de la Sécurité du revenu et pauvre / Réparation réclamée : indemnité de 20 000 $.

ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour M. Rochon et C-D Boucher c. Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc. / TDP (Longueuil) 505-53-000030-111 / Mai 2011 / Discrimination fondée sur l'état civil de la part de la compagnie d'assurance lors de la résiliation des polices d'assurance habitation et automobile d'un couple au motif que leur fils possédant un dossier criminel allait habiter chez eux / Réparation réclamée : indemnité de 33 281,96 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour M. M. c. C. Méthot-Martineau / TDP (Québec) 200-53-000047-113 / Août 2011 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur la condition sociale et l'état civil publiés sur le réseau social Facebook dans un message accessible à un grand nombre de personnes / Réparation réclamée : indemnité de 5 500 $.

CDPDJ pour H. M. c. C. Méthot-Martineau / TDP (Québec) 200-53-000048-111 / Août 2011 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur la condition sociale et l'état civil publiés sur le réseau social Facebook dans un message accessible à un grand nombre de personnes / Réparation réclamée : indemnité de 3 500 $.

CDPDJ pour E. Ming-Yerk Tam c. Université Concordia et ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000355-113 / Octobre 2011 / Discrimination fondée sur l'état civil, la plaignante n'étant pas admissible aux prêts et bourses du Gouvernement du Québec et ne pouvant faire une demande d'aide financière en vertu des règles applicables aux étudiants en raison de la définition restrictive donnée au statut de « résident du Québec », réservé aux personnes qui cohabitent avec un enfant né de leur union ou d'une union antérieure / Réparation réclamée : indemnité de 11 770 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour L. Landry c. Les immeubles LLCN enr. et al. / TDP (Beauharnois) 760-53-000003-119 / Novembre 2011 / Discrimination fondée sur l'état civil à la suite du refus de louer un logement à la plaignante dans l'immeuble où réside sa fille comme locataire / Réparation réclamée : indemnité de 9 786 $.

CDPDJ pour M. Dionne c. Sûreté du Québec et PGQ et Sécurité Gentel Inc. / TDP (Montréal) 500-53-000359-123 / Février 2012 / Discrimination fondée sur l'état civil à la suite du rejet de la candidature de la plaignante à un emploi d'agente de sécurité en raison des antécédents judiciaires des membres de sa famille / Réparation réclamée : indemnité de 15 500 $.

CDPDJ pour Y. Bastien c. Les Immeubles G. Dion inc. et G. Dion et V. Dion / TDP (Montréal) 500-53-000359-123 / Février 2012 / Discrimination fondée sur l'état civil et l'âge dans le logement en raison de la présence de deux jeunes enfants / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $.

GROSSESSE

CDPDJ pour F. Thibault c. Cégep de Lévis-Lauzon / TDP (Québec) 200-53-000049-119 / Septembre 2011 / Discrimination fondée sur la grossesse : plaignante retirée de son stage en soins infirmiers après qu'elle ait annoncé qu'elle était enceinte / Réparation réclamée : indemnité de 15 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour V. Turmel c. Innvest Hotels Gp Ii Ltd. / TDP (Longueuil) 505-53-000033-123 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur la grossesse : plaignante congédiée de son poste de réceptionniste après avoir révélé qu'elle était enceinte / Réparation réclamée : indemnité de 10 560 $ et accomplissement d'un acte.

HANDICAP

CDPDJ pour M. Larochelle c. 142 006 Canada inc. (La Caverne grecque) et M. Romero / TDP (Montréal) 500-53-000341-113 / Mai 2011 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap : refus d'accès à l'intérieur d'un restaurant en raison de la présence d'un chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour R. Cléroux c. Centre de détention de Hull et ministère de la Sécurité publique / TDP (Montréal) 500-53-000346-112 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap, la consommation de la marihuana pour des fins médicales étant interdite par le centre de détention, malgré une autorisation de possession émise par Santé Canada / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour E. De la Rosa et J-F Paquette pour eux-mêmes et leur fils mineur F.P. c. Commission scolaire des Trois-Lacs / TDP (Beauharnois) 760-53-000001-113 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur le handicap à la suite du refus d'offrir des services éducatifs adaptés aux besoins de l'enfant / Réparation réclamée : indemnité de 20 000 $.

CDPDJ pour M. Sauvé c. Spa Bromont inc. / TDP (Bedford) 455-53-000009-113 / Novembre 2011 / Discrimination fondée sur le handicap, et le moyen pour pallier le handicap, l'employeur ayant refusé que son employée se présente au travail accompagnée de son chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 22 320 $.

CDPDJ pour S. Beauregard c. 9185-2152 Québec inc., faisant affaire sous les noms Radio Lounge 10 / 30 et / ou Radio Lounge Brossard et al. / TDP (Longueuil) 505-53-000032-117 / Novembre 2011 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap à la suite du refus d'accès à une discothèque en raison de la présence d'un chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour R. Delarosbil c. Syndicat des copropriétaires le Verre-Bourg / TDP (Québec) 200-53-0000052-121 / février 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap à la suite du refus de permettre la présence d'un chien d'assistance en raison des interdictions prévues dans une clause de la Déclaration de copropriété / Réparation réclamée : indemnité de 30 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour D. Routhier et S. Canse c. Les Matins de Victoria inc., et al. / TDP (Bedford) 460-53-000002-126 / Février 2012 / Discrimination fondée sur le handicap en refusant aux plaignants la possibilité de séjourner à un gîte touristique en raison de la présence du chien d'assistance de leur enfant / Réparation réclamée : indemnité de 4 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour F. Leroux c. Service Routier Américain Inc. et C. Émard / TDP (Montréal) 500-53-000360-121 / Février 2012 / Discrimination fondée sur le handicap : le plaignant congédié parce qu'il devait emmener le chien d'assistance de son fils sur les lieux de travail / Réparation réclamée : indemnité de 24 416 $.

CDPDJ pour G. Pico c. Centre Latitude Fitness Inc. et T. Motzer / TDP (Montréal) 500-53-000361-129 / Février 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap à la suite du refus d'admission de la plaignante au gymnase d'un centre de conditionnement physique en raison de la présence d'un chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour L. Germain c. Grigioni Pasta & Grill Inc. / TDP (Laval) 540-53-000034-128 / Février 2012 / Discrimination fondée sur le handicap : la plaignante congédiée de son poste de serveuse à la suite d'une opération / Réparation réclamée : indemnité de 12 000 $.

CDPDJ pour S. Mercier c. Avon Canada Inc. / TDP (Montréal) 500-53-000362-127 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur le handicap : refus d'embauche pour un poste de gérante fondé sur les renseignements fournis en réponse à un questionnaire de santé préembauche / Réparation réclamée : indemnité de 65 000 $.

CDPDJ pour A. Tibbs c. Subway sous-marin et al. / TDP (Laval) 540-53-00035-125 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur le handicap et le moyen pour pallier le handicap en refusant l'accès à un restaurant en raison de la présence d'un chien d'assistance / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $.

CDPDJ pour C. Fortin c. Université du Québec en Outaouais. / TDP (Hull) 550-53-000023-120 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur le handicap : refus de mettre en place les mesures d'accommodement nécessaires et adaptées à la condition de la plaignante, dont la dyslexie, dans le cadre des services éducatifs dispensés pour l'obtention d'un baccalauréat en psychoéducation. / Réparation réclamée : indemnité de 15 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour N. Cappelli c. Hewitt équipement limitée et al. / TDP (Montréal) 500-53-000366-128 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur le handicap : refus d'embauche pour un poste de préposé à l'entrepôt fondé sur les renseignements fournis en réponse à un questionnaire de santé préembauche / Réparation réclamée : 20 000 $ et accomplissement d'un acte.

ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour D. Smouk c. Fédération du soccer du Québec et S. Clemente au nom de son fils mineur G.C.C. et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000345-114 / Août 2011 / Propos vexatoires et discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale tenus à l'endroit du juge de ligne et arbitre lors d'une partie de soccer / Réparation réclamée : indemnité de 4 000 $.

CDPDJ pour J. Curé c. L. Morin / TDP (Montréal) 500-53-000353-118 / Septembre 2011 / Propos vexatoires et discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale de la part d'une cliente adressés à la plaignante, une pharmacienne, en présence de collègues et autres clients / Réparation réclamée : indemnité de 5 000 $.

CDPDJ pour Y. Chachai c. Les Immeubles Chantal et Martin inc. / TDP (Chicoutimi) 705-53-000031-115 / Décembre 2011 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique et l'état civil lors du refus de location d'un logement à une personne autochtone sous prétexte de ne pas pouvoir recouvrer les loyers non payés de la part de personnes habitant dans une réserve / Réparation réclamée : indemnité de 8 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour Y. Zuoxing c. G. Mitrovic / TDP (Montréal) 500-53-000358-125 / Février 2012 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale de la part d'un propriétaire envers son agent d'immeuble / Réparation réclamée : indemnité de 12 000 $.

CDPDJ pour B. Faraj c. L Tobin / TDP (Terrebonne) 700-53-000006-126 / Février 2012 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale de la part de la propriétaire d'un logement envers son locataire lors d'un échange de courriels / Réparation réclamée : indemnité de 4 000 $.

PROFILAGE RACIAL

CDPDJ pour C. Coulibaly et F. Canis Fini c. Ville de Montréal (Service de police) et M-C Ouellette et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000343-119 / Mai 2011 / Profilage racial lors d'une intervention policière / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $ chacun.

CDPDJ pour S. Laincy c. Ville de Montréal (Service de police) et A-A Bégin et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000344-117 / Août 2011 / Profilage racial lors d'une intervention policière survenue dans une station-service / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ et accomplissement d'un acte.

RACE, COULEUR

CDPDJ pour R. Registre c. H. Giannias / TDP (Montréal) 500-53-000338-119 / Avril 2011 / Discrimination et harcèlement fondés sur la race et la couleur de la part d'un locataire de l'immeuble où réside le plaignant, des propos racistes et dénigrants ayant été tenus à son endroit de façon répétée, des courriels comportant des propos de même nature adressés à son employeur et des actes de vandalisme sur des pancartes utilisées dans le cadre de ses fonctions d'agent d'immeuble / Réparation réclamée : indemnité de 14 000 $.

CDPDJ pour J. Fereol c. Groupe Lessard Inc. & al. / TDP (Montréal) 500-53-000340-115 / Avril 2011 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur la race et la couleur proférés alors que le plaignant œuvrait à peinturer les portes de l'ascenseur d'un chantier de construction / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $ / Règlement.

CDPDJ pour D. Suffrard et al. c. Bar O'Gascon et C. Bertrand / TDP (Terrebonne) 700-53-000003-115 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur la race et la couleur de la part du portier d'un bar exigeant de présenter deux pièces d'identité et refusant au plaignant l'accès au bar / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $ chacun et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour G. Congrea c. Club Millennieum inc. et al. / TDP (Montréal) 500-53-000347-110 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur la race et la couleur suite au refus d'accès à un club / Réparation réclamée : indemnité de 9 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour H. A. Lerebours c. H. Arvaniti et P. Arvaniti / TDP (Montréal) 500-53-000354-116 / Octobre 2011 / Discrimination fondée sur la race et la couleur suite à un refus de location / Réparation réclamée : indemnité de 6 000 $.

CDPDJ pour A. Fall c. C. Chamberland et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montmagny) 300-53-000001-126 / Mars 2012 / Propos racistes envers le plaignant dans un centre commercial / Réparation demandée : indemnité de 5 500 $.

CDPDJ pour M. P. Colin et S. Ferrier c. N. Rioux et Centre de recherche action pour les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-0000365-120 / Mars 2012 / Harcèlement, menaces à la sûreté et propos racistes fondés sur la race ou la couleur de la part d'une voisine / Réparation réclamée : indemnité de 20 000 $ pour chacune des victimes.

RACE, COULEUR ET ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour P. Uche pour elle-même et pour son fils mineur C.U. c. Commission scolaire de Montréal / TDP (Montréal) 500-53-000350-114 / Juillet 2011 / Discrimination fondée sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale à la suite de reproches formulés à l'endroit du fils de la plaignante par le personnel de l'école et des mesures et sanctions imposées / Réparation réclamée : indemnité de 23 000 $ et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour W. Berkchi c. L. Bruneau / TDP (Montréal) 500-53-000351-112 / Juillet 2011 / Propos discriminatoires et vexatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale, le sexe et la condition sociale de la part d'un client se plaignant d'une possible erreur de facturation alors que la plaignante travaillait dans un centre d'appel / Réparation réclamée : indemnité de 7 000 $.

RELIGION ET ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour A. Zoubiri pour elle-même et pour sa fille mineure S. M. c. S. Poulin et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000349-116 / Juin 2011 / Propos discriminatoires, vexatoires et intimidants fondés sur la religion, l'origine ethnique et le sexe, et agression physique alors que la plaignante et sa fille attendaient l'autobus / Réparation réclamée : indemnité de 20 000 $ / Règlement.

CDPDJ pour F. Moussaoui et I. M. Sidi El Mehdi c. J-S Gillet / TDP (Terrebonne) 750-53-000004-113 / Août 2011 / Propos discriminatoires, vexatoires et intimidants fondés sur la religion et l'origine ethnique à la sortie d'un magasin d'alimentation / Réparation réclamée : indemnité de 11 000 $ chacun.

CDPDJ pour B. Hanane c. C. Abdelkader et A. Abib / TDP (Montréal) 500-53-000352-110 / Octobre 2011 / Propos discriminatoires et vexatoires, fondés sur l'origine ethnique ou nationale et la religion, tenus verbalement puis dans un message diffusé dans un site Web accessible à un nombre indéterminé de personnes de la part de parents dont l'enfant fréquentait le service de garde en milieu familial géré par la plaignante / Réparation réclamée : indemnité de 10 000 $.

SEXE

CDPDJ pour L. Prud'homme et J. Corbeil c. L. Riopel / TDP (Beauharnois) 760-53-000002-111 / Août 2011 / Propos discriminatoires fondés sur l'orientation sexuelle de la part du propriétaire du logement occupé par les plaignantes / Réparation réclamée : indemnité de 3 000 $ chacune / Règlement.

SEXE, REPRÉSAILLES

CDPDJ pour P. Pierre c. Université Laval / TDP (Québec) 200-53-000051-115 / Octobre 2011 / Représailles suite à la décision de retirer le statut de professeure associée de la plaignante en lien avec le dépôt d'une plainte de discrimination fondée sur le sexe à l'encontre de l'université / Réparation réclamée : indemnité de 15 000 $ et accomplissement d'un acte.

INTERVENTION DE LA COMMISSION – INTÉGRATION SCOLAIRE

F. Moore au nom de J. P. Moore c. Sa Majesté la Reine du Chef de la province de Colombie-Britannique, représentée par le ministère de l'Éducation et al. et CDPDJ (intervenante) / CSC / 34040-34041 / Décembre 2011 / Requête pour permission d'intervenir devant la Cour suprême du Canada / Le cadre analytique du droit à l'égalité des enfants vivant avec un handicap, dans l'accès à des services éducatifs publics / Jugement : requête accueillie.

RÈGLEMENTS INTERVENUS APRÈS ACTION – CHARTE

ÂGE

CDPDJ pour C. Paré c. S-P Gervais / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000017-102 / Octobre 2011 / Exploitation financière d'une personne âgée de la part d'un bénévole accompagnateur en profitant de sa vulnérabilité / Règlement : 15 000 $.

CONDITION SOCIALE

CDPDJ pour R. Labrosse c. A. Deschênes et E. Malenfant / TDP (Québec) 200-53-000050-117 / Novembre 2011 / Refus de location d'une chambre au motif que le plaignant est prestataire de l'aide sociale / Règlement : 6 000 $ à titre de dommages moraux.

ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour C. Côté et E. Gagné c. La Bleuetière Coopérative de Saint-Léon / TDP (Chicoutimi) 150-53-000017-105 / Novembre 2011 / Refus de permettre le transfert au conjoint des parts détenues dans la coopérative / Règlement : termes confidentiels.

HANDICAP

CDPDJ pour E. Sales c. Hôpital Mont-Sinaï / TDP (Montréal) 500-53-000275-071 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur le handicap lors du rejet de la candidature du plaignant à un emploi de préposé aux bénéficiaires / Règlement : termes confidentiels.

CDPDJ pour P. Tremblay et I. de Menezes pour leur fils B. T. c. Commission scolaire de la région de Sherbrooke / TDP (Saint-François) 450-53-000003-109 / Mars 2012 / Discrimination fondée sur le handicap dans l'accès à des services éducatifs adaptés suite au refus d'intégrer l'enfant en classe ordinaire / Règlement : termes confidentiels.

RACE, COULEUR, ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour K. Ndiaye c. A. Di Ciocco et M. Di Ciocco / TDP (Montréal) 500-53-000329-100 / Avril 2011 / Refus de location d'un logement fondé sur l'origine ethnique et la couleur / Règlement : termes confidentiels.

CDPDJ pour H. M. Jacques c. L. Brosseau et R. Hamel et Remax Action (1992) Inc. / TDP (Montréal) 500-53-000321-107 / Février 2012 / Refus de location d'un logement fondé sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale / Règlement : (termes confidentiels en partie) et engagement de diffuser et distribuer un livret-guide et d'organiser une session d'information visant la prévention de la discrimination dans le domaine du logement locatif.

RACE, COULEUR

CDPDJ pour J-B Citegetse c. C. Baltag et F. Iacovelli / TDP (Montréal) 500-53-000322-105 / Mai 2011 / Refus de sous-location d'un logement fondé sur la race et la couleur / Règlement : 4 000 $.

CDPDJ pour M. Clément c. M. Thibault / TDP (Montréal) 500-53-000331-106 / Novembre 2011 / Propos vexatoires et discriminatoires fondés sur la race et la couleur tenus alors que les parties se trouvaient dans une station-service comme clients / Règlement : 2 000 $.

CDPDJ pour J. Fereol c. Groupe Lessard Inc. et al. / TDP (Montréal) 500-53-000340-115 / Février 2012 / Propos vexatoires et discriminatoires fondés sur la couleur dans le cadre du travail / Règlement : 4 000 $ à titre de dommages moraux.

RELIGION

CDPDJ pour D. McSweeney c. B. Stein / TDP (Montréal) 500-53-000330-108 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur la religion dans les conditions de travail et l'emploi / Règlement : termes confidentiels.

CDPDJ pour A. Zoubiri pour elle-même et pour sa fille S. M. c. S. Poulin / TDP (Montréal) 500-53-000349-116 / Février 2012 / Propos vexatoires, discriminatoires et intimidants fondés sur la religion, l'origine ethnique ou nationale et le sexe ainsi qu'une agression physique alors qu'elle attendait l'autobus / Règlement : 500 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour I. Machichi et F. Moussaoui c. J.-S. Gillet / TDP (Terrebonne) 700-53-000004-113 / Février 2012 / Propos vexatoires, discriminatoires et intimidants fondés sur l'origine ethnique et la religion à la sortie d'un magasin d'alimentation / Règlement : 2 000 $ chacun à titre de dommages moraux et lettre d'excuses.

SEXE

CDPDJ pour L. Prud'homme et J. Corbeil c. L. Riopel / TDP (Beauharnois) 760-53-000002-111 / Août 2011 / Propos discriminatoires fondés sur l'orientation sexuelle de la part du propriétaire du logement occupé par les plaignantes / Règlement : 3 500 $ et une lettre d'excuses.

CDPDJ pour R. Thibault et T. Wouters c. G. Inglis / TDP (Montréal) 500-53-000178-028 / Août 2011 / Propos discriminatoires et harcèlement fondé sur l'orientation sexuelle de la part d'un voisin / Règlement : termes confidentiels.

AUTRES

O. Nwazue c. CDPDJ et al. / CS (Montréal) 500-17-063121-118 / Décembre 2011 / Requête en révision judiciaire / Règlement : termes confidentiels.

Ville de Montréal c. CDPDJ, C.S. (Montréal) 500-17-054623-098 / Septembre 2011 / Requête en jugement déclaratoire et en annulation de subpoenas à la suite de l'envoi par la Commission d'assignation à comparaître à des policiers dans huit dossiers de profilage racial / Règlement : reconnaissance de la compétence de la Commission pour faire enquête dans les dossiers de profilage racial malgré l'émission de constats d'infractions ou jugement de culpabilité relativement aux infractions; reconnaissance que le « droit à la non-collaboration » des policiers faisant l'objet d'une plainte en déontologie policière est inapplicable aux enquêtes de la Commission; mesures pour préserver les droits du policier de ne pas collaborer à l'enquête du commissaire à la déontologie policière; engagement à fixer des dates de rencontre des policiers ayant reçu un subpoena et, enfin, engagement à « faire preuve de collaboration et de diligence pour assurer le bon déroulement des enquêtes de la Commission ».

RÈGLEMENTS INTERVENUS AVANT ACTION À LA SUITE D'UNE PROPOSITION DE MESURES DE REDRESSEMENT ET MANDAT DE POURSUIVRE

CONDITION SOCIALE, ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour S. L. et Une coopérative d'habitation / Avril 2011 / Discrimination fondée sur la condition sociale dans le cadre du processus de location d'un logement / Règlement : 5 000 $ à titre de dommages moraux et engagement d'élaborer et mettre en place une politique de location qui vise à contrer et prévenir la discrimination.

HANDICAP

CDPDJ pour G. M. et Une entreprise / Juillet 2011 / Discrimination fondée sur le handicap (état de santé), la plaignante ayant été congédiée après avoir avisé son employeur qu'elle devait être opérée pour un cancer du sein / Règlement : 18 000 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour D. V. et Un centre hospitalier / Septembre 2011 / Discrimination fondée sur le handicap lorsque la candidature du plaignant a été écartée en raison de troubles bipolaires; information révélée par le biais d'un questionnaire médical préembauche complété à la demande de l'employeur au tout début du processus d'embauche / Règlement : 10 000 $ à titre de dommages moraux et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour F. G.et Un centre hospitalier / Décembre 2011 / Discrimination fondée sur le handicap lors d'une entrevue de sélection / Règlement : termes confidentiels.

CDPDJ pour A. A. et Une compagnie à fonds social / Mars 2012 / Discrimination fondée sur le handicap ou le moyen pour pallier le handicap lors d'un refus d'accès en raison de la présence d'un chien d'assistance malgré le fait qu'il portait un dossard avec la mention *service dog* / Règlement : 1 500 $ à titre de dommages moraux.

ORIGINE ETHNIQUE

CDPDJ pour A. E. et Un organisme gouvernemental et un employé / Novembre 2011 / Propos et comportements offensants et discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale, la religion, le sexe et l'orientation sexuelle de la part d'un agent au service à la clientèle / Règlement : termes confidentiels.

CDPDJ pour M. S. et Une institution financière / Décembre 2011 / Discrimination fondée sur l'origine ethnique ou nationale et la langue lorsque qu'on a mis fin à l'emploi temporaire d'agent financier du plaignant en invoquant les difficultés à s'exprimer en français / Règlement : 10 000 $ à titre de dommages.

CDPDJ pour N. H. et L. L. / Mars 2012 / Propos discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale alors qu'elle prenait une marche dans son voisinage, le mis en cause ayant tenu à son endroit des propos discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale / Règlement : 1 500 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour W. B .D. et Une employée / Mars 2012 / Propos offensants fondés sur l'origine ethnique ou nationale et la religion de la part d'une employée travaillant au restaurant situé à l'intérieur du magasin où elle travaille alors qu'elle était à la caisse du magasin / Règlement : 850 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour F. K. c. J. B.-B. / Mars 2012 / Discrimination fondée sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale lors d'un refus de location de logement / Règlement : 2 500 $.

RACE, COULEUR, ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour H. B. et Un magasin / Avril 2011 / Discrimination fondée sur l'âge, la couleur et la race; victime interceptée par un employé exigeant de présenter une carte d'identité / Règlement : termes confidentiels.

CDPDJ pour T. B.et Un magasin / Avril 2011 / Discrimination fondée sur l'âge, la couleur et la race; victime interceptée par un employé exigeant de présenter une carte d'identité; les poches de son manteau palpées afin d'en vérifier le contenu, l'employé croyant à tort y trouver un produit / Règlement : termes confidentiels.

RELIGION

CDPDJ pour S. A. et Un organisme gouvernemental / Septembre 2011 / Discrimination fondée sur la religion, la plaignante ayant perdu son emploi pendant son stage probatoire en raison du port du hijab / Règlement : termes confidentiels et modification du règlement sur le port des uniformes des agentes correctionnelles.

SEXE

CDPDJ pour R. L. et A. S. R. et Une école et une Association / Octobre 2011 / Discrimination fondée sur le sexe suite au refus de permettre à une jeune fille de faire partie de l'équipe de hockey masculine de son école / Règlement : une somme de 5 000 $ à titre de dommages moraux et accomplissement d'un acte.

CDPDJ pour M. G. et Une Ville / Décembre 2011 / Discrimination fondée sur le sexe envers le père lors du refus de lui accorder une aide financière après la naissance de son troisième enfant, la politique d'aide financière de la municipalité autrement applicable étant exclusivement réservée à la mère du nouveau-né / Règlement : une somme de 500 $.

JUGEMENTS - JEUNESSE

Dans la cause de S. T. / Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) (Montréal) 525-41-005769-989 / Novembre 2011 / Requête en lésion de droits / Jugement : requête accueillie / Déclare que les droits à l'information, la préparation, le droit d'être entendu, le droit à l'avocat et le droit à la stabilité des soins et la continuité des liens et des conditions de vie de l'enfant ont été lésés / Ordonnances de verser à la famille d'accueil l'indemnisation pour enfant handicapé, de fournir tous les soins de santé requis en ayant recours au secteur privé si nécessaire et d'en assumer les frais, jusqu'à la majorité de l'enfant.

- *Dans la cause de S. T. / Cour du Québec (Chambre de la jeunesse)* (Montréal) 525-41-005769-989 / Juin 2011 / Accueille la requête en vertu de l'article 95 de la LPJ / Déclare toujours compromis la sécurité et le développement de l'enfant / Confie l'enfant à sa famille d'accueil d'origine jusqu'à sa majorité / Ordonne à la directrice de la protection de la jeunesse de s'assurer que l'enfant reçoit les services de santé requis par sa situation.
- *CQ (Chambre de la jeunesse)* 525-41-005769-989 (Montréal) / Juillet 2011 / Requête pour surseoir à l'exécution du jugement / Jugement : requête rejetée.

JUGEMENTS SUR DES QUESTIONS DE PROCÉDURE OU DE COMPÉTENCE

ÂGE, EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

CDPDJ pour les résidents du Manoir Archer c. Manoir Archer inc. et Les Résidences Allegro et J. Talbot / CA (Montréal) 500-09-021072-103 / Février 2012 / Appel d'un jugement de la Cour supérieure ayant accueilli la requête en révision judiciaire d'une décision du TDP de rejeter la requête en irrecevabilité fondée sur des délais déraisonnables / Jugement : appel rejeté.

CONVICTION POLITIQUE

CDPDJ R. Engler-Stringer c. Ville de Montréal / CS (Montréal) 500-06-000304-051 / Décembre 2011 / Objection soulevée lors des interrogatoires avant défense / Jugement : maintien de certaines objections, d'autres rejetées.

EMBAUCHE, LANGUE

J. Liu c. Université McGill et CDPDJ / TDP (Montréal) 500-53-000348-118 / Octobre 2011 / Requête en révision judiciaire et révocation / Jugement : requête rejetée.

- CS (Montréal) 500-17-066381-115 / Février 2012 / Requête en révocation de jugement / Jugement : requête rejetée.

ÉTAT CIVIL

CDPDJ pour M. Rochon et C-D Boucher c. Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc. / TDP (Longueuil) 505-53-000030-111 / Juin 2011 / Requête en changement de district / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour M. M. c. C. Méthot-Martineau / TDP (Québec) 200-53-000047-113 / Décembre 2011 / Requête pour faire interdire la divulgation, la publication et la diffusion du nom et d'autres renseignements concernant le plaignant / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour H. M. c. C. Méthot-Martineau / TDP (Québec) 200-53-000048-111 / Décembre 2011 / Requête pour faire interdire la divulgation, la publication et la diffusion du nom et d'autres renseignements concernant le plaignant / Jugement : requête accueillie.

HANDICAP

F. Moore c. Sa Majesté la Reine du chef de la province de la Colombie-Britannique, représentée par le ministère de l'Éducation et le Board of Education of School District no 44 (North Vancouver), anciennement appelé The Board of School Trustees of School District no 44 (North Vancouver) & als / CSC (Ottawa) 34040-34041 / Requête pour autorisation d'intervenir / Jugement : requête accueillie.

- CSC (Ottawa) 34040-34041 / Mars 2012 / Jugement : à la suite de l'ordonnance du 30 janvier 2012, il est en outre ordonné que seulement dix parties intervenantes pourront présenter une plaidoirie orale d'au plus dix minutes.

CDPDJ pour R. Delarosbil c. Syndicat de la copropriété le Verre-Bourg / CS (Québec) 200-17-015288-111 / Mars 2012 / Requête pour prolonger le délai de production de l'inscription pour enquête et audition / Jugement : requête accueillie.

PROFILAGE RACIAL

CDPDJ pour N. Laredj c. Ville de Montréal (Service de police) et al. / TDP (Montréal) 500-53-000327-104 / Avril 2012 / Objections lors d'un interrogatoire avant défense / Jugement : maintien de certaines objections, d'autres rejetées.

J. Debellefeuille c. Ville de Longueuil (Service de police) / CS (Longueuil) 505-36-001419-102 / Novembre 2011 / Requête en intervention conservatoire de la CDPDJ / Jugement : appel accueilli / Casse le jugement de culpabilité rendu par le juge de première instance; ordonne la tenue d'un nouveau procès devant un juge autre que celui qui a entendu l'affaire la première fois.

RACE, COULEUR, ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour A. Bouganmi pour F.O et Ville de Montréal (Service de police) et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000282-085 / Août 2011 / Jugement : cessation d'agir de la part de la CDPDJ et péremption d'instance.

M. Drexeler c. Ville de Montréal (SPVM) et Procureur général du Québec et CDPDJ / CA (Montréal) 500-09-022119-119 / Janvier 2012 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : requête rejetée.

CDPDJ pour Z. Ye c. G. Mitrovic / TDP (Montréal) 500-53-000358-125 / Janvier 2012 / Requête pour mode spécial de signification par la voie des journaux / Jugement : requête accueillie.

SEXE

CDPDJ pour N. Marquez c. Productions Decart design inc. et S. Bouchard et M. Rioux / TDP (Montréal) 500-53-000319-101 / Juin 2011 / Requête pour mode spécial de signification par la voie des journaux / Jugement : requête accueillie.

JUGEMENTS RENDUS SUR LE FOND DANS LES CAUSES RELEVANT DE LA CHARTE

ÂGE

CDPDJ pour Y. Bouchard (50 pompiers) c. Ville de Laval (Service de sécurité d'incendies) et Association de pompiers de Laval et Groupe d'action pour l'équité et l'égalité salariale des pompiers de Laval (GAPES) / CA (Montréal) 500-09-019546-092 / Novembre 2011 / Discrimination fondée sur l'âge en concluant une convention collective qui établit un traitement annuel de salaire inférieur pour les jeunes pompiers et les pompiers préventionnistes embauchés après le 10 juin 1998 / Jugement : appel rejeté.

- CSC (Ottawa) / 34 586 / Décembre 2011 / Demande d'autorisation d'appel / Jugement : demande rejetée.

ÂGE, EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES

CDPDJ pour M-P. Lebrun-Préfontaine c. L. Préfontaine et A. Vallée / TDP (Saint-François) 450-53-000002-101 / Septembre 2011 / Exploitation financière d'une personne âgée et vulnérable de la part de sa fille et du conjoint de celle-ci / Jugement : action accueillie en partie / Indemnité : 3 500 $ à titre de dommages matériels et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

CONDITION SOCIALE

CDPDJ pour J-M. Malenfant c. M. Normandin / TDP (Longueuil) 505-53-000026-093 / Mai 2011 / Discrimination fondée sur la condition sociale dans le logement, le propriétaire refusant de louer à des assistés sociaux sans endosseur / Jugement : action accueillie en partie / Indemnité : 3 500 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour F. Joly c. A. Brault / TDP (Saint-François) 450-53-000001-103 / Janvier 2012 / Discrimination fondée sur la condition sociale dans le logement au motif que le plaignant est bénéficiaire de l'aide sociale / Jugement : action rejetée.

HANDICAP

CDPDJ pour D. R-V c. Société de Taxi Windsor Inc. / TDP (Saint-Hyacinthe) 750-53-000013-093 / Avril 2011 / Discrimination fondée sur le handicap dans ses conditions de travail à compter de son retour au travail à la suite d'une absence pour raison médicale, de lui donner le même nombre d'heures de travail hebdomadaires qu'avant cette absence, malgré une ancienneté supérieure à celle de ses collègues / Jugement : action accueillie en partie / Indemnité : 3 806,80 $ à titre de dommages matériels et 3 500 $ à titre de dommages moraux.

CDPDJ pour J. P-L. et J. G. B. pour H.K.B. c. Commission scolaire Marie-Victorin /TDP (Longueuil) 505-53-000029-105 / Juin 2011 / Discrimination fondée sur le handicap, en l'occurrence une déficience intellectuelle légère, dans l'accès à des services éducatifs adaptés / Jugement : le Tribunal donne acte aux parties de la déclaration d'entente et d'acquiescement partiel à jugement avec ordonnance de s'y conformer.

CDPDJ pour S. Falardeau pour sa fille mineure A-S T. c. Municipalité de Stoneham / TDP (Québec) 200-53-000044-102 / Septembre 2011 / Discrimination fondée sur le handicap lors du refus d'intégrer dans un camp de jour régulier un enfant autiste présentant un déficit intellectuel léger, accompagné de troubles de comportement / Jugement : action accueillie en partie / Indemnité : 8 500 $ à titre de dommages moraux pour l'enfant et 7 500 $ à titre de dommages moraux pour la mère; ordonnance de cesser la discrimination, de procéder à l'évaluation individuelle en procurant l'accommodement requis.

CDPDJ pour Association des cadres de la Société des casinos du Québec inc. c. Société des casinos du Québec inc. / TDP (Hull) 550-53-000021-090 / Septembre 2011 / Discrimination fondée sur le handicap (état de santé) dans les conditions de rémunération, la politique tenant compte, parmi les critères considérés aux fins de l'évaluation de rendement, du critère de l'assiduité au travail incluant toute absence pour maladie / Jugement : action accueillie en partie; conclusions relatives aux dommages matériels rejetées.

- CA (Montréal) 500-09-022135-115 / Décembre 2011 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : requête rejetée.

CDPDJ pour J. Côté c. Camping Plage de la Baie (9051-5396 Québec inc.) et J. Parent / TDP (Frontenac) 235-53-000001-108 / Septembre 2011 / Discrimination à l'endroit d'une personne paraplégique se déplaçant en fauteuil roulant lors du refus d'accès à un terrain de camping en raison de la présence d'un chien d'assistance / Jugement : action accueillie / Indemnité : 8 000 $ à titre de dommages moraux et 1 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour S. Vachon c. Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS-Site Fleurimont) / CA (Montréal) 500-09-020255-097 / Février 2012 / Refus d'embauche fondé sur le handicap (alcoolisme) en écartant sommairement la candidature du plaignant pour un poste de préposé aux bénéficiaires du seul fait de son congédiement antérieur malgré une rémission prolongée / Jugement : appel rejeté.

ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour Yong Huo & als c. Calego International inc. et Agence Vincent et Vincent Agostino et Centre de recherche action sur les relations raciales (CRARR) / TDP (Montréal) 500-53-000318-103 / Avril 2011 / Propos discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale envers un groupe de travailleurs d'origine chinoise de la part du président de l'entreprise ainsi que du président du bureau de placement / Jugement : action accueillie. Indemnité : 7 000 $ à titre de dommages moraux et 3 000 $ à titre de dommages punitifs, pour chacun des 15 travailleurs; ordonnance de mettre sur pied un programme favorisant l'intégration dans l'entreprise des travailleurs immigrants, dont les travailleurs d'origine chinoise, afin de prévenir toute discrimination fondée sur l'origine ethnique et nationale en milieu de travail.

- CA (Montréal) 500-09-021664-115 / Mai 2011 / Requête pour permission d'en appeler / Jugement : requête accueillie.

CDPDJ pour D. Sanchez c. M. Chalifoux / TDP (Montréal) 500-53-000324-101 / Mai 2011 / Discrimination et harcèlement fondés sur la race, la couleur et l'origine ethnique ou nationale dans le cadre de son emploi comme concierge, le plaignant ayant fait l'objet de propos et de gestes vexatoires du fait qu'il soit « immigrant » de la part d'un locataire de l'immeuble où il travaillait / Jugement : action accueillie / Indemnité : 5 000 $ à titre de dommages moraux et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour M. Cermot c. K. Waheed / TDP (Montréal) 500-53-000305-092/ Août 2011/ Discrimination et propos discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale de la part de son locateur/ Jugement : action rejetée.

RACE, COULEUR, ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE

CDPDJ pour R. Registre c. H. Giannias / TDP (Montréal) 500-53-000338-119 / Décembre 2011 / Discrimination et harcèlement fondés sur la race et la couleur de la part d'un locataire de l'immeuble où réside le plaignant, des propos racistes et dénigrants ayant été tenus à son endroit de façon répétée, des courriels comportant des propos de même nature adressés à son employeur et des actes de vandalisme sur des pancartes utilisées dans le cadre de ses fonctions d'agent d'immeuble / Jugement : action accueillie en partie / Indemnité : 7 000 $ à titre de dommages moraux et 2 000 $ à titre de dommages punitifs.

CDPDJ pour P. Zeng et L. Qun Ye c. J. Lapierre-Roy et A. Groulx / TDP (Terrebonne) 700-53-000002-109 / Janvier 2012 / Propos et gestes offensants et discriminatoires fondés sur l'origine ethnique ou nationale et la race envers un couple d'origine chinoise / Jugement : action accueillie en partie / Indemnité : 250 $ à titre de dommages moraux à être versés par chacune des défenderesses; ordonnance de participer à une séance de sensibilisation sur la discrimination.

SEXE

CDPDJ pour L. Beaudoin, J. Bolduc, M.-C. Côté, J. (J.) Dupont, T. Plourde, S. Thomas et N. Trudel c. Gaz Métro et Société en commandite Gaz Métro et Action travail des femmes du Québec inc. et Syndicat des employés de Gaz Métro (CSN) / CA (Montréal) 500-09-019077-080 / Juin 2011 / Discrimination dans le système d'embauche pour les postes de préposé réseau / stagiaire réseau. Discrimination systémique envers les femmes. Emplois traditionnellement occupés par des hommes / Jugement : appel rejeté et l'essentiel du premier jugement confirmé sauf le versement de dommages punitifs à six des sept victimes et modification de l'ordonnance pour la mise sur pied d'un comité pour contrer le harcèlement sexuel au travail, pour en faire une recommandation; ordonnances visant l'élaboration et l'implantation d'un programme d'accès à l'égalité pour corriger la situation de discrimination constatée maintenue.

ANNEXE IV

LEXIQUE THÉMATIQUE

Demandes : les demandes de toute nature adressées à la Commission, qu'elles relèvent de sa responsabilité ou non.

Demandes d'enquête : les plaintes des citoyens pour l'un des motifs de discrimination prévus à l'article 10 de la Charte, à des situations d'exploitation des personnes âgées ou handicapées, à des représailles à la suite du dépôt d'une plainte en discrimination ou à des questions relatives au refus d'embauche lié à des antécédents judiciaires.

Demandes d'intervention : les demandes qui concernent le mandat de la Commission en vertu de la LPJ et de la LSJPA.

Accueil : la porte d'entrée des demandes des citoyens par voie téléphonique, courrier électronique, en personne ou par courrier. Permet d'orienter le citoyen vers le spécialiste approprié, tant à l'interne qu'à l'externe.

Recevabilité : l'examen plus approfondi de la demande du citoyen à la lumière des mandats de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en vertu de la Charte et de la LPJ. C'est l'étape où la Commission assiste le citoyen dans la rédaction et la formulation de sa plainte et où elle fait l'examen sommaire de la demande afin d'en établir la recevabilité.

Évaluation : l'intervention professionnelle visant à préciser les attentes du plaignant, à partager avec les parties les enjeux du dossier, à leur offrir la médiation et à examiner la pertinence de poursuivre le traitement du dossier par une enquête.

Enquête : l'enquête est mise en œuvre lorsque le litige subsiste et que la situation nécessite un examen approfondi. L'enquête vise à recueillir tous les éléments pertinents à la situation et à évaluer si la preuve recueillie est suffisante pour permettre de saisir un tribunal de la situation.

Médiation : la médiation — l'un des modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) — est un modèle de traitement des demandes et des plaintes. Elle est proposée dans tous les cas qui s'y prêtent, en s'assurant d'abord de la volonté des parties d'y participer et de l'équilibre des forces en présence. Elle vise à obtenir un règlement à la satisfaction des parties et dans le respect de l'intérêt public.

Mesures de redressement : les mesures de redressement sont adoptées au terme d'une enquête lorsqu'il existe une preuve suffisante de discrimination. Dans une situation semblable, la Commission impose aux mis en cause de corriger la situation à défaut de quoi elle peut saisir un tribunal de la situation.